



PROCEDIMIENTO APOYO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA OPERACIÓN NUSE 123

| IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|--|
| OBJETIVO: | Establecer las actividades necesarias para el apoyo y seguimiento a los operadores de recepción (servidor o contratistas), a fin de generar lineamientos que favorezcan la continuidad del servicio y permitan obtener información apropiada para el control y mejora de la operación en la Sala Unificada de Recepción-SUR. |
| ALCANCE: | Inicia con la recepción de novedades e inicio de sesión en planta telefónica, CAD y otros aplicativos, continua con la atención de requerimientos, novedades y seguimiento a la operación; contempla el operar en contingencia en caso de que se requiera y finaliza con la consolidación de la información del turno obtenida en los diferentes reportes para su posterior envío y con la verificación del estado de conexión de operadores salientes hasta el cambio de turno. |
| NORMAS ASOCIADAS: | Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co |

| DEFINICIONES |
|--|
| <p>Novedad tecnológica: evento de falla que afecta el normal funcionamiento de uno o varios componentes del sistema NUSE 123 que requiere su verificación para determinar si es o no un incidente tecnológico.</p> <p>NUSE 123: Número Único de Seguridad y Emergencias.</p> <p>Sala Unificada de Recepción (S.U.R.): espacio físico dotado con recurso humano, técnico y tecnológico para la recepción, atención y gestión de incidentes de seguridad y emergencia del Distrito Capital.</p> <p>Sistema de despacho asistido por computador C.A.D. (CAD por sus siglas en inglés: Computer-Aided-Dispatch): Se refiere al subsistema de la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de Seguridad y emergencias, destinado a la gestión de la información de seguridad y/o emergencias de la ciudad.</p> |

| DOCUMENTOS DE REFERENCIA | |
|--------------------------|--|
| EXTERNOS | INTERNOS |
| | 1. Instructivo Cambio de Turno y Transferencia de Mando I-GE-03. |



PROCEDIMIENTO APOYO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA OPERACIÓN NUSE 123

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

2. Guía Atención de Requerimientos y Actividades de Apoyo al Seguimiento de la Operación G-GE-04.
3. Plan de Contingencia Operación del Sistema NUSE 123 PL-GE-08.
4. Matriz de Novedades Operacionales S.U.R. F-GE-1466.

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. Teniendo en cuenta el algoritmo de Vesta 1 y Vesta 2 (Planta Telefónica) el supervisor de estación debe equilibrar el número de operadores de recepción conectados manteniendo la proporcionalidad.
2. El supervisor de estación (servidor o contratista) que presente alguna novedad de carácter personal o administrativo, debe informarla de manera inmediata al jefe de la oficina del C4, jefe de sala o supervisor de turno, con el fin de tomar las medidas contingentes necesarias para garantizar la continuidad del servicio.
3. El supervisor de estación puede realizar las funciones de control y seguimiento del supervisor de turno, de acuerdo a requerimiento del jefe del C4 o jefe de sala.
4. El supervisor de estación mensualmente debe allegar las novedades tecnológicas y administrativas al jefe de sala con copia al supervisor de turno.
5. Durante los turnos de descanso se debe garantizar que se encuentren en sala mínimo dos supervisores de estación.
6. El supervisor de estación debe elaborar, modificar y ejecutar la distribución de puestos de trabajo acorde a la dinámica propia de la sección (temas comportamentales, médicos, etc.), teniendo en cuenta la rotación entre ambos sistemas y el acceso de herramientas tecnológicas por parte de los operadores. Si los supervisores de estación no logran acordar dicha programación deben apoyarse con el supervisor de turno para concluir el tema. (Los cambios posteriores se harán solo por temas médicos, o visto bueno del supervisor de estación del sistema correspondiente). Esta misma política aplica para la programación de descansos.
7. El supervisor de estación apoya al supervisor de turno en el control y administración de la S.U.R., contribuyendo a garantizar la operación de recepción y trámite de incidentes.
8. El supervisor de estación debe ubicar al operador especializado en caso de recibir una llamada en el idioma inglés. Si el operador capacitado para este tipo de llamadas no está disponible y el supervisor tiene los conocimientos técnicos y prácticos para hacerlo, entonces debe apoyar dicha gestión en su atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO APOYO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA OPERACIÓN NUSE 123

PD-GE-07
V.01

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
|-------------------------------|-----|--|--|---|---|
| ID | AC* | ACTIVIDAD (QUÉ) | DESCRIPCIÓN (CÓMO) | RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia)) | REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica) |
| 1 | | Recibir novedades y apoyar ingreso a la S.U.R. | Recibir novedades entre el supervisor saliente y el entrante con respecto al inicio del turno y apoyar el ingreso controlado del personal a turno de acuerdo a su método de verificación, teniendo en cuenta lo descrito en la Instructivo Cambio de Turno y Transferencia de Mando I-GE-03. | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | Reporte de llegada |
| 2 | | Iniciar sesión en planta telefónica, CAD y otras aplicaciones. | Iniciar sesión en los aplicativos de planta telefónica, CAD y otras aplicaciones. | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | Reportes de CAD y planta telefónica |
| 3 | X | Atender los requerimientos o novedades y hacer seguimiento a la operación. | Estar atento a cualquier novedad operativa y administrativa en la que deba intervenir de acuerdo con su alcance de control para apoyar al operador y dar continuidad al servicio. Y realizar seguimiento operativo de acuerdo con la Guía de Atención de Requerimientos y Actividades de Apoyo al Seguimiento de la Operación G-GE-04. | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | Reportes de CAD y planta telefónica |
| | | ¿Se presentan requerimientos? | Si: Pasar a actividad 4. No: Pasar a actividad 6. | | |
| 4 | | Atender requerimiento. | Recibir y atender el requerimiento del operador y gestionarlo de acuerdo con la Guía de Atención de Requerimientos y | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROCEDIMIENTO APOYO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA OPERACIÓN NUSE 123

PD-GE-07
V.01

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
|-------------------------------|-----|--|--|--|--|
| ID | AC* | ACTIVIDAD (QUÉ) | DESCRIPCIÓN (CÓMO) | RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia)) | REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica) |
| | | | Actividades de Apoyo al Seguimiento de la Operación G-GE-04. | Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | |
| | | ¿El requerimiento tiene que ver con la continuidad del servicio y se recibe orden de operar en contingencia? | Si: Pasar a la actividad 5. No: Pasar a la actividad 6. | | |
| 5 | | Operar en contingencia. | Realizar actividades descritas en el Plan de Contingencia Operación del Sistema NUSE 123 PL-GE-08. | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | |
| | | ¿Se supera la contingencia durante el turno? | Si: Pasar a la actividad 3. No: Pasar a la actividad 6. | | |
| 6 | | Consolidar información del turno en el reporte. | Consolidar las novedades operacionales, tecnológicas o administrativas del turno en la Matriz Novedades Operacionales S.U.R. F-GE-1466 para su posterior envío. Facilitar el acceso en línea al Supervisor de Turno para consulta de la información. | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | Matriz Novedades Operacionales S.U.R./ Reportes de CAD y planta telefónica |
| 7 | X | Verificar estado de conexión de operadores salientes. | Verificar el estado de logueo de los operadores salientes hasta que se realice por completo el cambio de turno según lo descrito en Instructivo Cambio de Turno y | Servidor público o contratista (Supervisor de Estación) | Reportes de CAD y planta telefónica |



PROCEDIMIENTO APOYO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA OPERACIÓN NUSE 123

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
|-------------------------------|-----|--------------------|--|--|---|
| ID | AC* | ACTIVIDAD (QUÉ) | DESCRIPCIÓN (CÓMO) | RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia)) | REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica) |
| | | | Transferencia de Mando I-GE-03. Finaliza el flujo con esta actividad. | Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo | |

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Nelson Jobanny Urrea Alfonso – Técnico Operativo
Damaris González Castellanos – Auxiliar Administrativo
Cristian Manuel Martínez Rodríguez – Auxiliar Administrativo
Rosalinda Moreno Prada – Contratista C4
Jeinsmy Liliana Rubio Ramírez – Contratista C4

Revisó: Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario
Sady Sofía Moreno Munévar – Contratista C4
Sandra Milena Martínez – Contratista C4

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>