	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 1 de 11


OBJETIVO	Describir las acciones que se deben realizar para la recepción de incidentes de seguridad o emergencias del Distrito Capital que ingresan a través de la Línea 123 mediante la caracterización apropiada de éstos, que permita informar a las entidades que correspondan de acuerdo con el decreto 510 de 2019 para tramitar una respuesta coordinada y oportuna de acuerdo con sus competencias.
-----------------	---

ALCANCE	
Inicia cuando el funcionario de la Sala Unificada de Recepción se loguea en los aplicativos y recibe la llamada de un usuario a través de la Línea 123 Bogotá, para reportar un incidente de seguridad y/o emergencia. Recibe y recolecta los datos suministrados por el usuario para definir el evento de seguridad o emergencia, el procedimiento termina cuando el funcionario de recepción, copia y transfiere la información a las entidades que integran el C4 o se determina que la llamada no es procedente, realiza la clasificación y documentación de la llamada recibida.	

NORMATIVIDAD	
<p>DECRETO 510 DE 2019 (agosto 27): “Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4 y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>ACUERDO 637 DE 2016 (marzo 31) Concejo de Bogotá: “Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones”</p> <p>DECRETO 413 DE 2016 (septiembre 30): “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”</p> <p>DECRETO 527 DE 2014 (noviembre 21): “Por medio del cual se crean las instancias de coordinación del Sector Administrativo Mujeres, se determina la participación de la Secretaría Distrital de la Mujer en las instancias de coordinación existentes en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”</p> <p>ACUERDO 375 DE 2009 (junio 17): Modificado por el art. 21, Acuerdo Distrital 637 de 2016, "Por el cual se establecen normas para la difusión y divulgación del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123.</p>	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	<ol style="list-style-type: none"> Procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto. Código PD-GE-2. Procedimiento Continuidad del servicio. Código PD-GE-3.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 2 de 11

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Procedimiento Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD-GE-4. 4. Procedimiento Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5. 5. Guía de Tipificación de Incidentes. Código G-GE-1. 6. Instructivo Guiones para la atención de recepción y trámite de incidentes de la Línea 123. Código I-GE-2. 7. Protocolo Validación de eventos que ponen en riesgo la continuidad del servicio. Código PR-GE-1.
--	---

DEFINICIONES

Código de disposición: Son códigos predefinidos para cada entidad que permiten describir las acciones realizadas (cierre) o información relevante a tener en cuenta sobre el incidente. No se pueden enviar códigos de disposición entre entidades durante la copia o clonación de incidentes.


Código de cierre del incidente: Es una clasificación que se realiza en el sistema de despacho asistido por computador al momento de dar por terminada la gestión de los incidentes.

Crear incidente: Es la acción de ingresar al sistema datos necesarios como lo son (Qué, Dónde) y este a su vez le suministre un consecutivo que lo identifique.

Escucha de grabación: Es la posibilidad que tiene un operador de escuchar la grabación de una llamada atendida por él, con un usuario de la Línea 123 Bogotá. La escucha debe ser autorizada y realizada cuando el operador requiere confirmar aspectos relacionados con el incidente que deben ser validados antes de proceder a dar cierre al trámite.

Geolocalización del incidente: Corresponde al ejercicio manual para la localización espacial del incidente que se reporta a la Línea 123 Bogotá en un mapa digital.

Guía de Tipificación: Es un documento en el que se ha definido, por consenso con las entidades adscritas al C4, los códigos que serán utilizados para la gestión de emergencias. Incluye la descripción de los códigos, las actividades que realizará el nivel de activación del sistema (Línea 123 Bogotá) y la prioridad que cada entidad que integra el C4 asigna al incidente.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 3 de 11

Guiones: Son líneas de texto que contienen los diálogos que se deben aplicar en la Línea 123 Bogotá, para ciertas situaciones de su gestión en la atención de llamadas.

Incidentes asociados: Son los incidentes registrados en el sistema CAD que corresponden al mismo evento (los hechos reales del incidente). Dos incidentes se asocian de manera automática al copiar a las entidades o se pueden asociar de manera manual al identificar duplicados.

Incidente de seguridad y/o emergencias: Evento que se materializó o es potencialmente materializable, que pone en riesgo a las personas o a sus bienes.

Incidentes duplicados: Son los incidentes registrados en el sistema CAD que se crearon según distintos reportes de un mismo evento de seguridad, convivencia o emergencias.

Incidentes tramitados: Se refiere a los incidentes que se le comunicaron a través del sistema CAD a las entidades que realizan la atención según el tipo de incidente. Se identifican por los códigos de disposición de cierre, ejemplo: TRAMITADO o BTRAMITADO para Bomberos.

Línea 123 Bogotá: Es la línea de emergencias establecida como número único para el manejo de incidentes de seguridad y/o emergencias.

Logueo: Proceso en el cual se da inicio a la cesión.


Llamada procedente: Hace referencia a una llamada realizada por un usuario, que corresponde al reporte de una situación de seguridad y/o emergencias.

Llamadas transferidas: Son las llamadas que tuvieron intento de transferencia de voz desde recepción hacia las colas de llamadas de:

- La entidad CRUE: norte, sur y psicología.
- La entidad CAD: SIJIN y SIPOL.
- A extensiones internas de la SUR.

Una llamada transferida corresponde a una llamada ofrecida a una agencia.

Llamada NO procedente: Hace referencia a una llamada realizada por un usuario, que no corresponde al reporte de una situación de seguridad y/o emergencia.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 4 de 11

Mensaje emergente - o pop ups: Es la herramienta usada para notificar a los funcionarios de una información importante a través de la plataforma CAD.

Rellamada: Es la posibilidad que tiene un operador de realizar una llamada, inmediatamente después que un usuario se contactó con la línea 123 Bogotá. La rellamada se realiza con previa autorización y cuando se pudo identificar un, o posible incidente precedente, y que, por algún motivo en la comunicación, se interrumpió la llamada sin haber identificado plenamente los datos para dar trámite.

Sala unificada de recepción (S.U.R.): Área dispuesta por la Línea 123 Bogotá, para la recepción y trámite de los incidentes de seguridad y emergencia de la ciudad.

Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias: Conjunto de entidades que integran el C4, encargadas de la atención de los incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad.

Sistema de despacho asistido por computador C.A.D. (C.A.D. 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.


Tipo de incidente: Se refiere a lo particular que ocurre en el incidente reportado por el llamador. Cada uno de los tipos tiene asociados un código numérico o alfabético, unas preguntas que debe realizar el funcionario de recepción, unas entidades responsables de brindar atención y unas prioridades. Cada entidad tiene sus tipos de incidente y según cada uno de ellos activa la atención correspondiente, esto según la guía de tipificación.

Tipificación del incidente: Es la asignación de un código al incidente reportado a la Línea 123 Bogotá, de acuerdo con lo estipulado en la guía de tipificación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

Transferencia de voz: poner en contacto telefónicamente al usuario de la Línea 123 Bogotá, con la entidad que corresponda.

Usuario de la Línea 123 Bogotá: Persona que reporta una situación de emergencia y/o evento de seguridad.


Validar dirección - acción de verificar coordenadas o datos geostacionales: En una base de datos para que está arrojé posibles coincidencias.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Versión:	5
Fecha Aprobación:			03/03/2017	
			Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 5 de 11


POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para garantizar los controles pertinentes dentro del procedimiento, los operadores de recepción de la S.U.R. deben cumplir con las siguientes regulaciones operativas adoptadas por el Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo de Bogotá C4.

- Cualquier petición (queja, reclamo, sugerencia, felicitación, etc.), se debe efectuar a través de la oficina de servicio a la ciudadanía.
- Toda comunicación oficial asociada al presente procedimiento debe efectuarse a través del aplicativo de gestión documental vigente y adoptada por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el sistema de Gestión Documental.
- Respecto al cumplimiento del Procedimiento Operación de Recepción en la SUR PD-GE-1, se debe tener en cuenta la operación óptima de la plataforma tecnológica, de lo contrario es necesario acudir al Procedimiento Continuidad del Servicio PD-GE-3, así como, el Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1, y los protocolos establecidos conjuntamente por el C4 y sus entidades adscritas.
- Cumplir en términos de calidad y disposición, a través de las actividades de evaluación contenidas en el Procedimiento Monitoreo de la Operación en la SUR PD-GE-5.
- Todo incidente tramitado por el operador es verificado por parte del grupo de seguimiento, con el fin de identificar incidentes de alto impacto según el Procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto PD-GE-2.
- De requerirse realizar una llamada, esta se podrá realizar desde la actividad 2 y en cualquier momento hasta la actividad 13 según descripción del procedimiento, siempre y cuando cuente con el aval del funcionario encargado de estación luego de haber justificado y documentado en CAD el motivo por el cual la efectuará.
- De requerirse realizar la escucha de grabación, esta se podrá realizar desde la actividad 4 o 9, y en cualquier momento hasta la actividad 13 según descripción del procedimiento, siempre y cuando cuente con el aval del funcionario encargado de estación, luego de haber justificado y documentado en CAD el motivo por el cual la efectuará.
- Cumplir con la política de protección de datos personales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Velar por la protección de datos registrados y almacenados en la plataforma tecnológica, a través del Procedimiento Operación de Recepción en la S.U.R. PD-GE-1, y cumplir con la salvaguarda y trámite de acuerdo a las actividades del Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio, de acuerdo con el procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio - PD-GE-4.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 6 de 11

- Los funcionarios, contratistas y terceros del C4, tendrán restringido el acceso a la S.U.R. con dispositivos móviles y electrónicos. Esto para evitar, la toma de fotografías, videos o audios y asegurar la información digital y física; de acuerdo a las políticas de seguridad de la información de la SDSCJ.
- El personal técnico, administrativo u operativo que ejecute funciones directa o indirectamente en la operación de la S.U.R., no le está permitido ingresar elementos tales como gorras y capuchas que impidan su plena identificación; así como maletines, bolsos, libros, revistas y demás elementos que no sean propios de la operación.
- La S.U.R. cuenta con unos accesos y salidas plenamente identificadas las cuales son de estricto cumplimiento para el personal técnico, administrativo u operativo que ejecute funciones directa o indirectamente en la operación, todo esto con el fin de facilitar los flujos de movilidad y agilidad del personal operativo y en especial del personal en condición de discapacidad, cumpliendo de forma adicional con el plan de evacuación definido para el Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo de Bogotá.
- Las puertas que se encuentran identificadas en la S.U.R como salidas de emergencias, solo pueden ser utilizadas en caso de Emergencia manifiesta activada por el supervisor de turno.
- El personal operativo de la S.U.R. debe hacer un uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles para la operación, no está permitido la navegación a redes sociales y correos electrónicos. El correo institucional solo está habilitado para el personal del Staff.
- No está permitido el ingreso a la S.U.R. del personal técnico de mesa de ayuda sin su respectivo carnet y prenda distintiva (chaleco, chaquetas, camisa, camiseta, no gorra) con sus respectivos logos institucionales avalados, por el C4.
- El personal externo que requiera ingresar a la S.U.R., debe ser plenamente autorizado por la jefatura del C4, área de operaciones o jefe de sala, este se debe ubicar en las zonas indicadas, en un periodo no superior a 6 minutos y con un máximo de 7 personas. El supervisor y personal del Staff deben ser garantes del cumplimiento a las anteriores normas establecidas para la S.U.R.
- Se debe mantener una higiene postural adecuada y sugerida por la ARL, a fin de evitar afectaciones en la salud.
- No está permitido que los elementos que conforman las estaciones de trabajo sean reubicados, trasladados, o cambiados de sus sitios originalmente establecidos, así como el bloqueo de los flujos de movilización en la S.U.R con las sillas.
- En la S.U.R está prohibido el ingreso y consumo de alimentos, las bebidas deben estar en envases que permitan la dosificación del líquido (recipientes como pitillo o chupo), con el fin de mitigar daños mayores en los equipos.
- La asepsia que se utilice para los equipos debe estar acorde a las recomendaciones entregadas por el operador tecnológico.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 7 de 11

PARÁMETROS DE MEDICIÓN


Ver indicadores de gestión.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Inicio de sesión en CAD y en el aplicativo de la planta telefónica.	Ingresar al CAD y al aplicativo de la planta telefónica.	Abrir el CAD y el aplicativo de la planta telefónica, loguearse con el usuario y contraseña asignado para ambos.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar el inicio y cierre de sesión.	
2.	Llamada de usuario de la Línea 123 Bogotá	Recibir llamada entrante en la Línea 123 Bogotá.	Recibir las llamadas de los usuarios de la Línea 123 Bogotá, utilizando el guion de saludo establecido en el Instructivo Guiones para la atención de recepción y tramite de incidentes de la Línea 123 I-GE-2.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		Reporte de llamadas del sistema de la planta telefónica.
		¿Es una llamada procedente de acuerdo a la tipología ?	Si: Pasar a la actividad 3. No: Pasar a la actividad 13.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		
3.	Incidente de seguridad y/o emergencias	Abrir formulario para el incidente en sistema CAD.	Registrar en el sistema de despacho asistido por computador CAD, el tipo	Centro de Comando, Control,	Auxiliar administrativo o contratista		

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 8 de 11


			de incidente procedentes reportados a la Línea.	Comunicaciones y Computo	(operador de recepción)		
4.	Mensaje emergente del sistema CAD.	Verificar si existe emergente del incidente	Verificar de acuerdo a la dirección y tipo de incidente reportado si existe posible emergente para el incidente.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		
		¿Existe emergente?	Si: Pasar a la actividad 5. No: Pasar a la actividad 9.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		
5.	Mensaje emergente del sistema CAD. Dirección o punto de referencia donde se localiza el incidente	Validar dirección.	Realizar geocalización y validación de la dirección en el sistema CAD.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar que la dirección indicada corresponda a la dirección arrojada en el aplicativo.	
		¿La dirección es válida?	No: Pasar a la actividad 6. Si: Pasar a la actividad 8.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		
6.	Asociación del incidente en CAD.	Asociar Incidente como duplicado.	Asociar el incidente en el sistema CAD de acuerdo con la información que contiene el mensaje emergente.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar que exista un incidente abierto para el incidente reportado.	

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 9 de 11

7.	Incidente asociado en CAD.	Asignar código de cierre.	Finalizar la gestión del incidente en el sistema CAD, asignando el código pertinente según Guía de tipificación G-GE-1 . Pasar a actividad 12 finalizar con la gestión del incidente.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar que el incidente haya sido duplicado correctamente	
8.	Validación de dirección de un incidente ya reportado por mensaje emergente del sistema CAD.	Relacionar incidente reportado.	Relacionar incidente al incidente que fue puesto en conocimiento mediante el emergente. Pasar a actividad 12 finalizar con la gestión del incidente.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar que las descripciones relevantes que indica el usuario correspondan, sean claras y brevemente descritas.	Ticket de servicio en mesa de ayuda.
9.	Descripción del incidente de seguridad o emergencias realizadas por el usuario.	Crear Incidente Procedente en el sistema CAD.	Generar la caracterización que incluye: ingreso y validación de la dirección en el campo de localización del sistema CAD, la tipificación del incidente y la documentación.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		Reporte de incidentes creados en el sistema CAD.
10.	Incidente tipificado y caracterizado en el sistema CAD.	Copiar incidente a las entidades que integran el sistema C4.	Copiar a las entidades competentes, para que realicen la atención del incidente caracterizado y tipificado en el CAD de	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar que se haya asociado correctamente a la(s)	Reporte de incidentes asociados en el


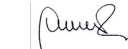

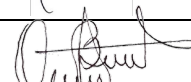
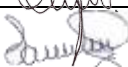
	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 10 de 11

			acuerdo a la Guía de Tipificación G-GE-1.			entidad(es) correspondiente(s).	sistema CAD.
		¿Requiere transferencia por medio de conferencia de voz?	Si: Pasar a la actividad 11. No: Pasar a la actividad 12	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)		
11.	Transferencia de voz según guía de tipificación.	Transferir voz a la entidad correspondiente.	Comunicarse mediante la plata telefónica con la entidad correspondiente de acuerdo al código de la Guía de tipificación G-GE-1. Pasar a actividad 12 finalizar con la gestión del incidente.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción) / agencia a la cual se le hace transferencia		Reporte de trasferencias de voz del sistema de la planta telefónica
12.	Incidente gestionado en CAD y planta telefónica.	Finalizar con la gestión del incidente.	Finalizar con el guion de despedida de acuerdo a Instructivo Guion para la atención y recepción de incidentes en la línea 123 I-GE-2. Pasar a la actividad 14 clasificar llamada según corresponda.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Verificar que se haya copiado a las entidades y cerrado el incidente.	
13.	Llamada no procedente.	Caracterizar llamada no procedente.	Caracterizar de acuerdo a la Guía de tipificación G-GE-1.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Determinar de acuerdo a tipología el tipo de llamada no procedente.	Reporte de llamadas no procedentes en el sistema CAD.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	5
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la S.U.R.	Fecha de Vigencia: 11/02/2022	Página 11 de 11

14.	Clasificación de llamada.	Clasificar llamada según corresponda.	Asignar código de cierre del incidente, mediante el teclado Genovation o el sistema de clasificación de la planta telefónica.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo o contratista (operador de recepción)	Determinar de acuerdo a tipología el tipo de llamada procedente.	Reporte de llamadas clasificadas en el sistema CAD.
-----	---------------------------	---------------------------------------	---	--	---	--	---

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	03/03/2017	Documento Original.
2	29 /11/2018	Se realizó actualización de tiempos de respuesta.
3	23/09/2019	Ajuste de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001 2015.
4	18/03/2021	Ajuste con inclusión de logos encabezado y pie de página, así mismo se incluyeron y modificaron políticas de operación y actividades.
5	11/02/2022	Actualización general del procedimiento debido a la nueva planta telefónica.

ELABORÓ		REVISÓ	
NOMBRE	Nelson Jobanny Urrea Alfonso	Ruberth Díaz Medina	
	Rafael Mauricio García Piñeros	Oscar Edwin Bautista Amortegui Sandra Milena Martínez Martínez	
CARGO	Técnico Operativo	Contratista	
	Auxiliar Administrativo	Profesional Universitario Contratista	
FIRMA			
		 	

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