



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Describir las acciones que se deben realizar durante la recepción de incidentes de seguridad o emergencias que ingresan a través de la Línea de Emergencias 123 Bogotá; mediante la debida caracterización de estos, que permita informar a las entidades que corresponda de acuerdo con lo normativamente establecida para tramitar una respuesta coordinada y pertinente de acuerdo con la misionalidad de las entidades adscritas al Sistema C4.
ALCANCE:	Inicia con el operador de recepción, se loguea en los aplicativos de voz y datos dispuestos para la recepción las llamadas de los usuarios de la Línea de Emergencias 123 Bogotá, que se comuniquen para reportar un incidente de seguridad o emergencia. Continúa con la recolección de los datos suministrados por el usuario para determinar el tipo de evento; y finaliza cuando se realiza la copia y/o transferencia de la información a las entidades que integran el Sistema C4 con la debida clasificación y documentación de la situación recibida desde la Sala Unificada de Recepción.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>CAD (Computer Aided Dispatch): sistema de despacho asistido por computador. Se refiere al subsistema de la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias, destinado a la gestión de la información de seguridad o emergencias de la ciudad.</p> <p>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.</p> <p>Código de disposición: son códigos establecidos para generar una marca al incidente de emergencia, que permiten describir las acciones realizadas relevantes a tener en cuenta sobre el incidente, y de esta manera facilitar la búsqueda de información para la entrega de datos estadísticos o generación de informes; estos pueden ser de cierre o información.</p> <p>Geolocalización: es el proceso para determinar la posición geográfica de dispositivos tecnológicos, llamantes o herramientas tecnológicas en función de la latitud, longitud y tiempo. Para el Sistema NUSE 123, corresponde a las coordenadas que se reciben de las redes móviles.</p>



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

DEFINICIONES

Guía de Tipificación: es un documento en el que se ha definido por consenso con las entidades que integran el NUSE 123, 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 NUSE 123 y la prioridad que cada entidad que integra el C4 asigna al incidente.

Guiones: son líneas de texto que contienen los diálogos que se deben aplicar en la recepción y despacho del NUSE 123, para ciertas situaciones en la atención de la llamada.

Incidente: evento natural o antrópico que altera la cotidianidad de la ciudad y puede generar afectación en las personas, los bienes y la naturaleza. Para la operación del sistema se consideran los incidentes de seguridad y emergencias. También se le denomina incidente, al registro creado en el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés) que contiene los detalles de lo ocurrido, con el fin de que las entidades de atención puedan realizar su labor.

Incidentes asociados: son los incidentes registrados en el sistema CAD que corresponden al mismo evento (los hechos reales del incidente). Dos incidentes se asocian manualmente durante la recepción y automáticamente al copiar a las entidades.

Incidentes duplicados: son los incidentes registrados en el sistema CAD, que se crearon según distintos reportes, de un mismo evento de seguridad y emergencia.

Incidentes tramitados: para la S.U.R. son los incidentes copiados a través del sistema CAD o transferidos a través de la planta telefónica a las entidades que realizan el despacho de los recursos para la atención de los incidentes de seguridad y emergencia.

Llamadas no procedentes: son todas las llamadas recibidas en la Línea 123, que no son competencia de este, por lo tanto, no ameritan la creación de un incidente en el sistema CAD.

Llamadas procedentes: son todas las llamadas recibidas en el sistema NUSE 123, para reportar la ocurrencia de un incidente de seguridad o emergencias, que amerita la creación de un incidente en el sistema CAD.

Mensaje emergente: es un mensaje de notificación que aparece de manera repentina sobre el área de trabajo de la herramienta de datos, cuyo fin es informar o alertar al personal operativo frente alguna situación relevante o para recibir instrucciones específicas durante la gestión de los incidentes.



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

DEFINICIONES

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.

Staff: grupo de personal de la Operación de la Sala Unificada de Recepción asignado a una sección que desempeña actividades dentro de los siguientes roles: Supervisores de Turno, Supervisores de Estación, Analistas de Monitoreo y Analistas Seguimiento.

Tipificación: asignación de un código alfabético o numérico a una emergencia reportada por el ciudadano, acompañado de la circunstancia modificadora o códigos de disposición según sea el caso.

Tipo de incidente: es la clasificación de los eventos de seguridad y emergencias, que se realiza de acuerdo con la misionalidad de las entidades que conforman los diferentes sistemas de atención de emergencias del Distrito Capital.

Transferencia de voz: es la comunicación verbal que se realiza durante la recepción de la llamada para contactar al ciudadano con las entidades que integran el NUSE 123, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
Estándar 911QANENAMX	Procedimiento Cadena de custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-4. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1. Guía de Guiones para la Atención de Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123 G-GE-2. Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1.

POLITICAS 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 Computó de Bogotá C4.



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. Respecto al cumplimiento del presente documento, se debe tener en cuenta la operación optima 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 las entidades que integran el NUSE 123.
2. Cumplir con la política de protección de datos personales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
3. Velar por la protección de datos registrados y almacenados en la plataforma tecnológica, a través del presente documento y cumplir con la salvaguarda y trámite de acuerdo con las actividades del Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio, PD-GE-4.
4. 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 con las políticas de seguridad de la información de la SDSCJ. los elementos de estos tipos que ingresen a la sala deben estar autorizados por la jefatura e identificados.
5. Al 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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 en redes sociales y correos electrónicos. El correo institucional solo está habilitado para el personal del Staff.
9. No está permitido el ingreso a la S.U.R. del personal técnico de mesa de ayuda sin su respectivo carné y prenda distintiva (chaleco, chaquetas, camisa, camiseta, no gorra) con sus respectivos logos institucionales avalados, por el C4.
10. 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. El personal del Staff deben ser garantes del cumplimiento a las anteriores normas establecidas para la S.U.R.
11. Se debe mantener una higiene postural adecuada y sugerida por la ARL, a fin de evitar afectaciones en la salud.
12. 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.
13. 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.
14. La asepsia que se utilice para los equipos debe estar acorde a las recomendaciones entregadas por el operador tecnológico.



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Ingresar a los aplicativos y recibir llamada.	Abre el CAD y el aplicativo de la planta telefónica, loguearse con el usuario y contraseña asignado para cada uno de estos. Posteriormente, recibir las llamadas de los usuarios de la Línea 123 Bogotá.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Reporte de llamadas del sistema de la planta telefónica
2		Aplicar guiones para establecer contacto con el llamante.	Utiliza textualmente el guion de saludo establecido en la Guía de Guiones para la Atención de Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123 G-GE-2.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	
		¿Se establece contacto con el usuario?	Si: Pasar a la actividad 3. No: Pasar a la actividad 4.		
3	X	Evaluar si existe emergencia.	Indaga si el ciudadano se encuentra en una situación de seguridad y emergencia que requiera reportar y evaluar si procedente su reporte.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	
4		Comprobar contacto con el usuario.	Parafrasea el Guion N°2 - Guion para determinar si existe alguna emergencia o cuando el usuario no habla en la Guía de Guiones para la Atención de Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123 G-GE-2.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	
		¿La llamada es procedente?	Si: Pasar a la actividad 5. No: Pasar a la actividad 11.		



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
5		Registrar información en aplicativo CAD y validar incidentes relacionados.	Crea el incidente y registra en el sistema de despacho asistido por computador CAD, el tipo de incidente reportado por el usuario. Validar si existen incidentes relacionados con el mismo caso, tipificación o dirección.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Reporte de incidentes creados en el sistema CAD
		¿Hay incidentes relacionados?	Si: Pasar a la actividad 6. No: Pasar a la actividad 7.		
6	X	Verificar y tramitar incidentes emergentes relacionados.	Realiza geolocalización y validación de la dirección en el sistema CAD y verificar que la dirección indicada corresponda a la dirección arrojada en el aplicativo. Si la dirección no es válida, asocia el incidente en el sistema CAD de acuerdo con la información que contiene el mensaje emergente y validar la gestión del incidente en el sistema CAD, asignando el código pertinente según la Guía de Tipificación G-GE-1 y circunstancias modificadoras si aplican en la emergencia reportada. Seguido de este, adjuntar el duplicado y relacionar con el incidente reportado en el emergente. Continua con la actividad 10.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Registro de incidente en sistema CAD
7	X	Verificar el envío del incidente a las entidades	Copia y verifica que el incidente en el sistema CAD, tenga el código de tipificación correspondiente de acuerdo con	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) /	Reporte de incidentes asociados sistema CAD



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		que integran el sistema C4.	lo establecido en la Guía de Tipificación G-GE-1 y las circunstancias modificadoras que apliquen para la gestión de la emergencia reportada. Se valida que lo anterior, se haya asociado correctamente a las entidades competentes, para que realicen la atención del incidente. Si se requiere el apoyo de otra(s) agencia(s) para la gestión del incidente, se deberá activar el envío de información a las mismas, en el sistema CAD.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	
		¿Requiere transferencia de voz?	Si: Pasar a la actividad 8. No: Pasar a la actividad 9.		
8		Transferir voz a la entidad pertinente.	Comunica mediante la plataforma telefónica con la entidad correspondiente de acuerdo con la tipificación del incidente establecida en la Guía de Tipificación G-GE-1. Transfiere de acuerdo con lo establecido aplicando el (los) guion(es) según la Guía de Guiones para la Atención de Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123 G-GE-2.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Reporte de trasferencias de voz del sistema de la planta telefónica
9		Cerrar incidente.	Asigna los códigos de disposición pertinentes (de cierre o informativos) según la Guía de Tipificación G-GE-1.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) /	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-1

V.6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
				Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	
10		Finalizar con la gestión del incidente.	Finaliza la gestión en el sistema CAD y aplicar el guion (si aplica) de acuerdo con la Guía de Guiones para la Atención de Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123 G-GE-2.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Reporte de incidentes clasificados en el CAD
11		Clasificar la llamada según corresponda.	Asigna código de cierre del incidente, mediante el sistema de clasificación de la planta telefónica; teniendo en cuenta si se trata de una llamada procedente o no procedente.	Auxiliar administrativo o contratista, (Operador de Recepción) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo	Reporte de llamadas clasificadas en la planta telefónica

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

Elaboró: Christian Andrés Herrera Rodríguez– Contratista C4
Julián Felipe Quintero Rodríguez - Contratista C4

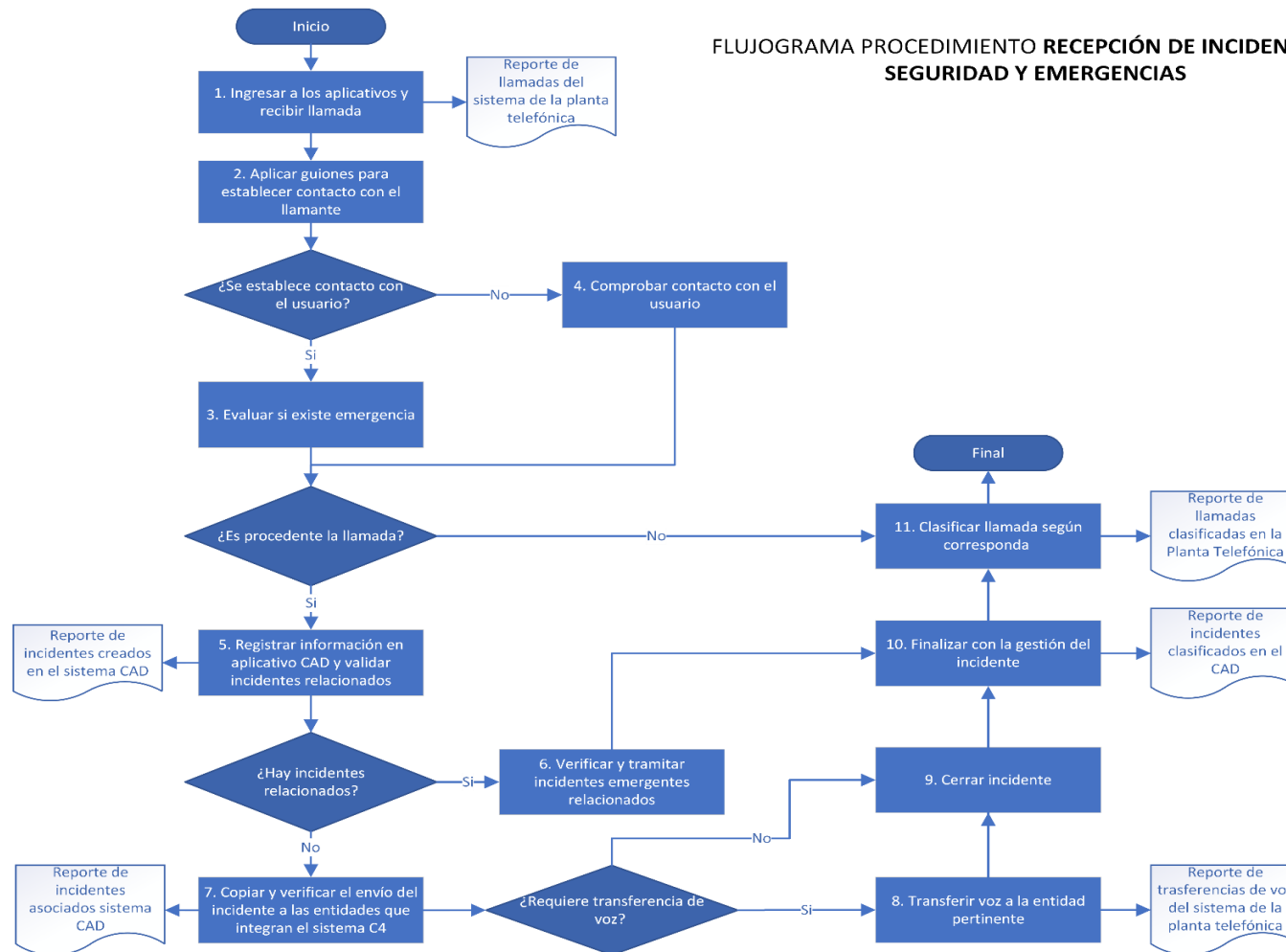
Revisó: Sady Sofía Moreno Munevar – Contratista C4
Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario

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



RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS



V. 6