



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

PD-GE-02

V.4

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Identificar los incidentes de alto impacto por medio de la revisión y análisis de la información reportada de los incidentes, con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado de las acciones realizadas por las diferentes agencias para la atención de los mismos.
ALCANCE:	Inicia con la transferencia de mando y logueo en los aplicativos, continua con la revisión de incidentes, identificación de incidentes del alto y mediano impacto, articulación con las agencias, seguimiento de los incidentes y verificación de cierre por parte de las agencias, finaliza con la elaboración y envío del informe final y cierre de turno.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>Bitácora del incidente: es el registro de la información y las acciones realizadas para la gestión y atención del incidente en el CAD.</p> <p>Computer Aided Dispatch (CAD-por sus siglas en inglés): 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>Entidad: cada una de las agencias que conforman el sistema C4 ya sea para atención, coordinación o recepción de incidentes. Estas se encuentran relacionadas en la normatividad vigente.</p> <p>Incidente de alto impacto: evento natural o antrópico que por sus características puede llegar a generar una afectación significativa a la integridad, vida y bienes de los ciudadanos, la infraestructura, el medio ambiente o la gobernabilidad de un territorio, tiende a tener amplia cobertura mediática por su impacto en la sociedad.</p> <p>NUSE 123: Número Único de Seguridad y Emergencias.</p> <p>Sala Operativa de Analítica, Respuesta y Seguimiento (SOARS): espacio físico, con recursos técnicos, tecnológicos y humanos dispuestos por el C4 para optimizar la organización y coordinación interinstitucional en la ejecución de los servicios básicos de respuesta requeridos para la atención efectiva de los incidentes de seguridad y convivencia de Bogotá D.C.</p> <p>Sala Unificada de Recepción (SUR): 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>



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
1. Estándar 911QANENAMX	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Operación de Recepción en la S.U.R. PD-GE-01. 2. Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-04. 3. Procedimiento Gestión de Incidentes de Alto PD-GE-06.

POLITICAS DE OPERACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con la política de protección de datos personales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. 2. Está restringido el acceso a las estaciones de seguimiento 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. 3. No está permitido que el personal técnico, administrativo u operativo que ejecute funciones directa o indirectamente en la operación de la S.U.R., ingresen 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. 4. Velar por la protección de datos registrados y almacenados en la plataforma tecnológica, y cumplir con la salvaguarda y trámite de acuerdo con las actividades del Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-04.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Transferir mando.	Realizar la transferencia de información entre el analista saliente y el entrante, aclarar preguntas y discutir aspectos críticos de los casos. Esta actividad asegura una transición sin problemas,	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento)	



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			continuidad en el seguimiento de los casos y una comunicación efectiva entre los analistas de seguimiento.	/ Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
2		Realizar logueo (diferentes aplicativos).	<p>Iniciar sesión en los aplicativos correspondientes según su ubicación y roles específicos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Puesto en SOARS.: El personal en la SOARS inicia sesión en el CAD y en el correo institucional, garantizando acceso al sistema de gestión de incidentes y a las comunicaciones por correo electrónico.• Analista en Sala SUR.: El analista en la sala SUR inicia sesión en el CAD, el correo institucional y también en la herramienta telefónica, herramientas de monitoreo y control específicas de su ubicación.	<p>Servidor público o contratista (Analista Seguimiento)</p> <p>/ Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo</p>	Registro en el CAD
3	X	Revisar los incidentes.	Revisar minuciosamente los incidentes que son registrados en el CAD por parte de los operadores de recepción de acuerdo al Procedimiento de Operación de Recepción en la S.U.R. PD-GE-01. Mediante un análisis detallado, evaluar cada incidente uno a uno; examinar sus detalles, prioridades, descripciones y categorías para comprender la naturaleza del problema.	<p>Servidor público o contratista (Analista Seguimiento)</p> <p>/ Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo</p>	Registro en el CAD bajo la etiqueta de visualización
		¿Se encuentran más de 3 incidentes que tienen similitud en el qué y en el dónde?	<p>Si: Continúa con a la actividad 4.</p> <p>No: Continúa con la actividad 5.</p>		



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
4		Generar y enviar mensaje emergente.	Generar el mensaje emergente el cual contiene detalles esenciales sobre la situación y enviar directamente a los operadores de recepción a través de la interfaz <i>Notificaciones</i> del CAD.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Mensaje emergente Registro en el CAD
5		Filtrar los posibles incidentes del alto impacto o mediano impacto.	Realizar un análisis de los incidentes registrados y aplicar la experiencia para identificar aquellos que poseen una mayor complejidad y que podrían ser de Alto Impacto.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
6		Articular con las diferentes agencias.	Iniciar comunicación con el personal de las agencias relevantes según su competencia en relación a los incidentes previamente filtrados como de alto impacto. A través de canales apropiados, se comparte la información esencial sobre la situación y se coordina la respuesta conjunta.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Mensajería Instantánea, correo, comunicación a través de la herramienta de telefonía
7	X	Verificar bitácora del incidente filtrado en CAD.	Verificar la veracidad del incidente revisando la bitácora registrada en el CAD, para validar la asignación de recursos y desplazamiento del mismo, así como para buscar detalles y acciones documentadas que respalden la situación reportada. Evaluar si el incidente realmente alcanza el nivel de impacto inicialmente considerado, basándose en información actualizada y en detalles proporcionados en la bitácora.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Bitácora CAD



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		¿El incidente fue confirmado?	Si: Continua con la actividad 9. No: Continua con la actividad 8.		
8		Descartar incidente.	Eliminar incidente del campo asignado en el CAD. Esto se hace con el propósito de abrir espacio para nuevos incidentes que requieren seguimiento, asegurando una gestión fluida y eficiente de las tareas de seguimiento. Finalizar el flujo con esta actividad.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
9		Realizar seguimiento al incidente y reportar a SOARS y jefatura C4.	Realizar múltiples acciones. En primer lugar, informar la situación a la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), al Sistema de Operaciones y a quien lidere SOARS para que continúen con el Procedimiento Gestión de Incidentes de Alto Impacto PD-GE-06. Adicional iniciar un seguimiento detallado del incidente, registrando cada paso, acción tomada y actualizaciones relevantes.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Registro en el CAD bajo la etiqueta ALTOIMPACT
10	X	Verificar actualización de las bitácoras hasta que la agencia dé cierre al incidente y mantener informado a la jefatura C4 y SOARS.	Monitorear y verificar las actualizaciones en las bitácoras relacionadas con el incidente. Durante todo el proceso de gestión, mantener una comunicación constante con la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) y a quien lidere SOARS. La duración de esta actividad varía según la gravedad del incidente, asegurando una respuesta acorde a la situación y manteniendo a las partes interesadas informadas constantemente.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Registro en el CAD bajo la etiqueta de visualización



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
11		Elaborar y enviar informe final del incidente.	Crear un informe final completo el cual incluye detalles esenciales, acciones tomadas, actualizaciones claves y resumen de la gestión del incidente. Una vez elaborado el informe, enviar a la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), quien lidere el área de operaciones NUSE 123 o haga sus veces, a quien lidere SOARS y a las demás agencias pertinentes.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Correo electrónico informe final
12		Finalizar turno.	Realizar cierre registrando en el formato de bitácora todas las novedades, actualizaciones relevantes sobre los casos que está gestionando y eventos relevantes ocurridos durante el turno. Esta acción incluye la documentación de incidentes pendientes que necesitan seguimiento, actualizaciones significativas y cualquier otro detalle importante, a través del repositorio oficial del área de seguimiento dentro del repositorio del C4.	Servidor público o contratista (Analista Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Bitácora de transferencia de mando área de seguimiento
		FIN			

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

Elaboró: Wilmar Andrés Lizarazo Cardona – Auxiliar Administrativo
Juan Hernando Rodríguez Martín – Auxiliar Administrativo
Luis Gabriel Santamaría Téllez – Auxiliar Administrativo

Revisó: Sady Sofía Moreno Munévar – Contratista C4
Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista C4
Oscar Edwin Bautista Amortegui – Profesional Universitario

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