



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

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 la verificación de los aspectos relevantes del turno para el cierre.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>Agencias: cada una de las entidades que conforman el sistema C4 ya sea para atención, coordinación o recepción de incidentes. Estas se encuentran relacionadas en la normatividad vigente.</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>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>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 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> <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>



SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
1. Estándar 911QANENAMX	1. Procedimiento de Recepción de Incidentes de Seguridad y Emergencias PD-GE-1. 2. Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-4. 3. Procedimiento Gestión de Incidentes de Alto PD-GE-06.

POLITICAS DE OPERACIÓN
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 de 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. 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-4.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Transferir mando	Realiza la transferencia de información entre el analista saliente y el entrante, teniendo en cuenta lo reportado en la Bitácora de transferencia de mando área de seguimiento, aclara preguntas y discute aspectos críticos de los casos. Esta actividad asegura una transición sin problemas,	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control,	



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.	Comunicaciones y Cómputo C4	
2		Realizar logueo (diferentes aplicativos).	<p>Inicia sesión en los aplicativos correspondientes según su ubicación y roles específicos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Puesto en SOARS.: El Auxiliar Administrativo en la SOARS inicia sesión en el CAD, herramienta telefónica y en el correo institucional, garantizando acceso al sistema de gestión de incidentes y a las comunicaciones por correo electrónico.• Puesto en SUR: El Auxiliar Administrativo en la SUR inicia sesión en el CAD, el correo institucional, en la herramienta telefónica y las herramientas de monitoreo y control específicas de su ubicación.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Registro en el CAD
3	X	Revisar los incidentes.	Revisa minuciosamente los incidentes que son registrados en el CAD por parte de los operadores de recepción de acuerdo con el Procedimiento Recepción de Incidentes de Seguridad y Emergencias PD-GE-1. Además, se verifica la información recibida por otras fuentes y si estos están creados en el CAD. Mediante un análisis detallado, evalúa cada incidente uno a uno; examina sus detalles, prioridades, descripciones y categorías para comprender la naturaleza del problema.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Registro en el CAD bajo la etiqueta de visualización
		¿Se encuentran más de 3 incidentes que tienen similitud en el tiempo, modo y lugar?	Si: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la actividad 5.		



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.	Genera el mensaje emergente el cual contiene detalles esenciales sobre la situación y envía directamente a los operadores de recepción a través de la interfaz Notificaciones del CAD.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4/ Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Mensaje emergente Registro en el CAD
5		Filtrar los posibles incidentes de alto impacto o mediano impacto.	Realiza un análisis de los incidentes registrados y aplica la experiencia para identificar aquellos que poseen una mayor complejidad y que podrían ser de alto impacto.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	
6		Articular con las diferentes agencias.	Inicia 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 los diferentes canales oficiales, se comparte la información esencial sobre la situación y se coordina la respuesta conjunta.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Mensajería Instantánea, correo o comunicación a través de la herramienta de telefonía
7	X	Verificar bitácora del incidente filtrado en CAD.	Verifica la veracidad del incidente revisando la bitácora registrada en el CAD, con el fin de validar la asignación de recursos, su desplazamiento y llegada al lugar del incidente.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento)	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)
			Esta verificación se realiza tanto en la bitácora del incidente como en el monitor de estado (activos), utilizando las marcas de colores predefinidas que indican el estado actual de cada recurso. Se busca confirmar que los recursos asignados efectivamente se movilizaron y llegaron al sitio, y que las acciones documentadas respaldan la situación reportada. Además, se evalúa si el incidente realmente alcanza el nivel de impacto inicialmente considerado, basándose en información actualizada y en los detalles registrados.	/ Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	
		¿El incidente fue confirmado?	Sí: Continúa en la actividad 9. No: Continúa en la siguiente actividad.		
8		Descartar incidente.	Elimina el 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. Fin del procedimiento.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	
9		Realizar seguimiento al incidente y reportar a SOARS y jefatura C4.	Realiza múltiples acciones. En primer lugar, informa 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 inicia un seguimiento detallado del incidente, registrando cada paso, acción tomada y actualizaciones relevantes.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Registro en el CAD bajo la etiqueta ALTOIMPACT



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)
10		Monitorear actualización de las bitácoras hasta que la agencia dé cierre al incidente y mantener informado a la jefatura C4 y SOARS.	Monitorea las actualizaciones en las bitácoras relacionadas con el incidente. Durante todo el proceso de gestión, se mantiene una comunicación constante con la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 y con 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.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Registro en el CAD bajo la etiqueta de visualización
11		Elaborar y enviar informe final del incidente.	Creación de un informe final completo que incluye detalles esenciales, acciones tomadas, actualizaciones claves y resumen de la gestión del incidente. Una vez elaborado el informe, se envía a través de correo electrónico a la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4, a quien lidere el área de operaciones NUSE 123 o haga sus veces, a quien lidere SOARS y a las demás agencias pertinentes.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Correo electrónico informe final
12		Identificar aspectos relevantes del turno para el cierre.	Identificar 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, dentro la Bitácora de transferencia de mando área de seguimiento ubicada en el repositorio del C4. Fin del procedimiento.	Auxiliar Administrativo (Seguimiento) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4	Bitácora de transferencia de mando área de seguimiento

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

Elaboró: Luis Gabriel Santamaría Téllez – Auxiliar Administrativo
Wilmar Andrés Lizarazo Cardona – Contratista C4



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE ALTO IMPACTO

PD-GE-02

V. 7

Revisó: Francisco Javier Hoyos Castro – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera - Profesional Universitario
Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista C4

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