



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Continuidad del Servicio

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 1 de 12

OBJETIVO

Dar continuidad al servicio prestado por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 y entidades que integran el C4, en caso de presentarse eventos que no permitan el normal funcionamiento de la atención de incidentes de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital.

ALCANCE

Inicia cuando se identifica la existencia de una anomalía que pone en riesgo la operación del C4 y entidades que integran el C4, continúa con la activación de los sistemas emergentes o contingencias de la operación del C4 y termina cuando el jefe de C4 desactiva las acciones contingentes.

NORMATIVIDAD

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”.

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”

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”

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”.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 2 de 12

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

INTERNOS

1. Procedimiento Operación de Recepción en la SUR. Código PD-GE-1.
2. Procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto. Código PD-GE-2.
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 G-GE-1.
6. Manual Operativo del C4 MA-GE-1.
7. Instructivo Formación para el Sistema NUSE Operadores de la S.U.R. y Operadores de Entidades que integran el C4 de Despacho I-GE-1.
8. Formato Asignación de ID Herramienta Tecnológica F-GE-732.
9. Formato Bitácora de Control de Tóner – Oficina C4 F-GE-509.
10. Formato Boletín Conjunto- Boletín Informativo F-GE-795.
11. Formato Concepto de llamadas F-GE-453.
12. Formato Solicitudes Control de Acceso C4 F-GE-760.
13. Formato Solicitud Diademas, Equipos Tecnológicos y Accesorios C4 F-GE-761.
14. Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1.

DEFINICIONES

Acciones contingentes: conjunto de actividades que han sido planificadas para la atención de una contingencia. Se encuentran contenidas en el Manual Operativo del C4 y son los Planes de Acción Contingentes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Continuidad del Servicio

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 3 de 12

Activación: Se refiere a dar inicio a algo. En este documento se señala la activación de la contingencia para el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias y la activación del plan contingente en la SUR.

Anomalía tecnológica: Evento tecnológico provocado por condiciones intrínsecas o ajenas al sistema tecnológico que no permite el normal funcionamiento de la operación. No necesariamente pone en riesgo el desempeño del sistema.

Bitácora del incidente: es el registro de todas las acciones realizadas para la atención del incidente. El registro es elaborado en el sistema de despacho asistido por computador.

Código de disposición y 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.

Contingencia: hecho o problema que se plantea de forma imprevista.

Entidades que integran el C4: son las entidades o dependencias adscritas al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 de Bogotá D.C., encargadas de realizar el despacho de recursos para atender los eventos de seguridad y/o emergencias que se suscitan en el distrito capital.

Esquema de comunicaciones: se refiere a la secuencia que ha sido establecida para comunicar el hallazgo de una anomalía que podría convertirse en evento riesgoso y, por lo tanto, a la activación de alguno de los Planes de Acción Contingentes con los que se cuenta en el Manual Operativo del C4.

Evento riesgoso: se denomina evento riesgoso a una situación que se ha materializado, poniendo en riesgo la operación de recepción y/o despacho de recursos por parte del C4 y las entidades que integran el C4.

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 G-GE-1: es un documento en el que se ha definido, por consenso con las entidades que integran el 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 le asigna al incidente.

Guiones: son líneas de texto que contienen los diálogos que debe realizar el operador de recepción de la Línea 123 Bogotá, para ciertas situaciones de su gestión en la atención de llamadas.

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.

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

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.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 4 de 12

Manual Operativo del C4 MA-GE-1: documento técnico que contiene las especificidades del ejercicio operativo del personal de la Sala Unificada de Recepción SUR de la Línea 123 Bogotá.

Mesa de ayuda: Es el personal en sala, delegado por el operador tecnológico, para asistir anomalías tecnológicas y brindar soporte.

Operador Tecnológico: es el encargado de brindar el soporte tecnológico necesario para que se pueda cumplir con los objetivos de la misionalidad de la operación del C4.

Personal operativo en la SUR: personal que labora en la Sala Unificada de Recepción de la Línea 123 Bogotá, desempeñándose como operador de recepción, supervisor de estación, operador de seguimiento, analista de monitoreo y supervisor de turno.

Plan de Acción Contingente: se refiere al plan en el que se han definido las acciones a desarrollar frente a una contingencia para la continuidad del servicio de recepción y despacho del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

Plataforma tecnológica: conjunto de sistemas tecnológicos utilizados para la recepción y el despacho de recursos por parte del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

Recursos móviles: Hace referencia a los vehículos debidamente equipados, con los que el personal especializado de cada entidad que integra el C4, realiza la atención de los incidentes reportados a la Línea 123 Bogotá in situ.

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 y/o emergencias 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.

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.

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.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para tener una comunicación eficaz con sus usuarios, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia ha definido los siguientes lineamientos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 5 de 12

- Las entidades que hagan o deseen hacer parte del C4, deberán cumplir con los lineamientos operativos, técnicos, administrativos y legales definidos por el mismo.
- Las entidades que hagan parte del C4 deberán cumplir con lo establecido en el capítulo de seguridad de la información.
- La información actualizada para trámites puede ser consultada en la guía distrital de trámites, la cual puede ser consultada en la página web: <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03.html>.
- Para efectuar el seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de un servicio ya prestado por la Entidad, para un caso en particular, se debe tener en cuenta el número de radicado asignado en el momento en que el usuario del caso haya efectuado la respectiva petición a través de las oficinas de servicio a la ciudadanía.
- Cualquier petición (queja, reclamo, sugerencia, felicitación, etc.), se debe efectuar a través de la oficina de servicio a la ciudadanía.
- El seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos y servicios asociados a este procedimiento se debe hacer de acuerdo con los criterios de aceptación establecidos en la caracterización del producto o servicio.
- 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.
- Los productos y/o servicios generados en este procedimiento, aportan al logro de los objetivos y metas formulados para la gestión del proceso GESTION DE EMERGENCIAS, que se encuentran formulados en los planes vigentes.
- El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo, cuenta con un temario establecido para los diferentes roles implementados para gestión de los eventos de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital
- Gestión coordinada entre las entidades del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias para la atención de los incidentes y/o eventos de seguridad y emergencias, así como las actividades relacionadas en el procedimiento de Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto PD-GE-2.
- Respeto y cumplimiento de los 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 sus protocolos establecidos conjuntamente por el C4 y sus entidades adscritas.
- Evaluación de desempeño del personal operativo del C4, contenido en el Procedimiento Monitoreo de la Operación en la SUR PD-GE-5, en términos de calidad y disposición.
- Política de protección de datos personales de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, además de las actividades contenidas en el Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-4.
- Los funcionarios, contratistas y terceros del C4, tendrán áreas restringidas de acceso con dispositivos móviles, electrónicos, para tomas de fotografías o video, con el fin de asegurar la información tanto digital como física de manera visual, de audio, de texto y documentación física



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Continuidad del Servicio

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 6 de 12

de situaciones que afecten, la cadena de custodia, confidencialidad de la información, datos personales, uso indebido de la información, el buen nombre de la SDSCJ y del C4 y proteger la información que corresponde al sistema de Seguridad y Emergencias de la ciudad e Bogotá.

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	Notificación de anomalía por parte del personal de operación o del operador tecnológico	Identificar la existencia de una anomalía que pone en riesgo la operación del C4 y las entidades lo integran.	Una anomalía en el servicio se evidencia cuando el personal de operación del C4 y de sus entidades que lo integran, no puede cumplir con la misionalidad de sus funciones, lo cual es la evidencia de 1) fallas en la plataforma tecnológica o 2) pérdida de la capacidad operativa por ausencia de	C4 y las entidades que lo integran	Auxiliar administrativo	El control es realizado o a través de la mesa de ayuda y el Operador Tecnológico.	Reporte de Falla en el sistema o alguno de sus componentes



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Continuidad del Servicio

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 7 de 12

recursos humanos o 3)
las dos mencionadas.

Para el caso en el que la anomalía sea de tipo tecnológico, se debe seguir el **Esquema de Comunicaciones** que se encuentra en el **Manual Operativo del C4 y Protocolo Validación de Eventos que ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1**, de manera que, la mesa de ayuda y el operador tecnológico garanticen que la anomalía es realmente un evento riesgoso para la continuidad del servicio del sistema.

Nota: Para el caso en el que la anomalía sea por insuficiencia de un número importante de personal operativo, se restablecerá el servicio cuando se garanticen condiciones seguras



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 8 de 12

			de operación o se active la sala alterna de operación, lo que ocurra primero.				
		¿Se identificó un evento riesgoso?	Si: Pasar a la actividad 2. No: Finaliza el procedimiento.		Operador Tecnológico	N/A	Oficio, llamada telefónica y mensaje de texto con la declaratoria del evento por parte del operador tecnológico.
2	Oficio, llamada telefónica y mensaje de texto con la declaratoria del evento por parte del operador tecnológico.	Activar las acciones contingentes para la continuidad del servicio del sistema	Dado un evento riesgoso para la continuidad del servicio, el Coordinador del NUSE 123 activará la contingencia comunicándose con el supervisor de turno de la SUR, el enlace operativo de las entidades que integran el C4 y el jefe de oficina del C4 (vea Esquema de Comunicaciones descrito en el Manual Operativo del C4),	Sala Unificada de Recepción – S.U.R.	Auxiliar administrativo	El control es realizado o por el Supervisor de Turno, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en el Plan de	N/A



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Continuidad del Servicio

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 9 de 12

			indicando el Plan de Acción Contingente que debe ser activado por el supervisor de turno en la SUR. Los diferentes planes de acción contingentes que han sido proyectados se encuentran en un maletín marcado en la SUR, bajo responsabilidad del supervisor de turno.			Acción Contingente activado	
		¿Se supera la contingencia?	Si: Pasar a la actividad 3. No: Continuar en la actividad 3 hasta superar la contingencia.		Operador Tecnológico	N/A	Oficio, llamada telefónica y/o mensaje de texto en el que el operador tecnológico declara que la contingencia se ha superado.
3	Oficio, llamada telefónica y/o mensaje de texto en el que el operador tecnológico declara	Realizar la transición para la normalización de la operación	En los Planes de Acción que se encuentran descritos en el Manual Operativo del C4, Contingentes de Falla de Telefonía,	Sala Unificada de Recepción – S.U.R.		El control es realizado o por el Supervi	Notificación en la que se informa la normalización de la operación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Continuidad del Servicio

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 10 de 12

que la contingencia se ha superado.

CAD o Ventana de Mantenimiento, que deberá realizarse para normalizar la operación.

sor de Turno, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran descritas en el manual operativo del C4; los **Planes de Acción Contingentes de Falla de Telefonía, CAD y Ventana de Mantenimiento** activado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 11 de 12

4	Notificación en la que se informa la normalización de la operación.	Desactivar las acciones contingentes	La desactivación de las acciones contingentes descritos en el Manual Operativo del C4; los Planes de Acción Contingentes de Falla de Telefonía, CAD o Ventana de Mantenimiento ocurre cuando toda la operación se encuentra normalizada y el jefe de oficina del C4 emite un comunicado oficial a las entidades que integran el C4, declarando que se ha superado la contingencia y que la operación se ha normalizado completamente.	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo C4	Jefe de Oficina del C4	N/A	Comunicado oficial a las entidades que integran el C4 declarando que se ha superado la contingencia y que la operación se ha normalizado completamente.
---	---	--------------------------------------	--	---	------------------------	-----	---



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

3

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

**Fecha de Vigencia:
18/03/2021**

Página 12 de 12

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	12/05/2017	Documento Original
2	23/09/2019	Ajuste de acuerdo a la norma ISO 9001 2015
3	18/03/2021	Ajuste con inclusión de logos encabezado y pie de página, así mismo se incluyeron y modificaron políticas de operación y actividades.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Oscar Edwin Bautista Leónidas Quiroga Moya	Ruberth Díaz Medina	Luz Yasmine Pintor Ramirez
CARGOS	Profesional universitario Contratista	Contratista	Jefe de Oficina C4
FIRMAS			