



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 1 de 12

OBJETIVO

Servir de apoyo en el proceso de identificación, evaluación y seguimiento de habilidades aptitudinales y actitudinales, necesarias en la gestión y trámite de incidentes, mediante los procedimientos, protocolos, guías, lineamientos, manuales y guiones establecidos, que permitan promover la generación e implementación de planes de mejora y garanticen la calidad en el servicio.

ALCANCE

Inicia con el seguimiento aleatorio a cada uno de los operadores de recepción de la SUR para el establecimiento de la calidad en el servicio que se está gestionando, continúa con la realización de los planes de acción y acuerdos con los operadores y termina con el envío de los informes de monitoreo y seguimiento a la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo –C4

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

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

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: Continuidad del servicio. Código PD-GE-3.
4. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD- GE-4
5. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1.
6. Manual Operativo del C4 MA-GE-1.
7. Formato Concepto de llamadas F-GE-453.
8. Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1.

DEFINICIONES

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 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.

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.

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.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 3 de 12

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.

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.

Recursos móviles: Hace referencia a los vehículos debidamente equipados, con los que el personal especializado de cada entidad que, 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

Tipos de Evaluación Aleatorio: Por actividad definida por SECO,

Tipos de Evaluación por demanda: Existen 3 criterios para habilitar pestaña por demanda, faltas identificadas en la realización del concepto, incidentes devueltos por entidades que integran C4, identificación, análisis de un supervisor de turno y estación en su apoyo.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

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

Página 4 de 12

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

- 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.
- Respecto los aspectos generales que se deben tener en cuenta para cada una de las políticas de gestión y desempeño, su marco normativo, su ámbito de aplicación, sus propósitos, sus lineamientos generales y los criterios diferenciales para aplicar en la entidad, son las aplicadas en presente procedimiento de acuerdo al Manual Operativo de MIPG.
- 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.
- Respecto al cumplimiento del Procedimiento Operación de Recepción en la SUR PD-GE-1, 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



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

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

Página 5 de 12

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 Procedimiento Monitoreo de la Operación en la SUR PD-GE-5.
- Cumplir con la política de protección de datos personales de la Secretaria 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 tramite de acuerdo a las actividades del 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 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	Transferencia de mando	Iniciar sesión en los aplicativos	Ingrese su usuario y contraseña en las herramientas ofimáticas y de evaluación de la operación.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Activo en los aplicativos



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

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

Página 6 de 12

		¿Existen requerimientos y conceptos de llamadas pendientes?	SI: Pasar a la actividad No. 9 NO: Pasar a la Actividad No. 2				
2	Selección tipo de evaluación (aleatorio o demanda) y obtener datos de la cola de evaluación	Solicitar datos del incidente de la evaluación para análisis	Verificación de la información de la evaluación a realizar con los siguientes datos fecha del incidente, usuario del operador en la herramienta CAD y el ID del incidente.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Selección de la evaluación y asociación de los datos del formulario web	Evaluación a realizar
3	Evaluación a realizar	Asociar la información del incidente con el cuestionario de evaluación	Asociar la información del incidente con el cuestionario de evaluación y genera ID de evaluación	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Formulario web donde existe relación con de los datos del operador a evaluar	Generación de cuestionario con las categorías del árbol de decisiones de acuerdo al Manual Operativo M-GE-1 .
4	Generación de cuestionario con las	Realizar búsqueda del incidente en el sistema	Realice la búsqueda del incidente	Centro de Comando,	Auxiliar administrativo	N/A	Evaluación asociada al



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 7 de 12

	categorias del árbol de decisiones de acuerdo al manual operativo M-GE-1	de despacho asistido por computador_CAD y de la llamada en el sistema de almacenamiento de telefonía.	seleccionado para evaluar, usando el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés, computer aided-dispatch) y de la llamada en el sistema de almacenamiento de telefonía.	control, Comunicacion es y Computo			incidente en el sistema de Evaluación, alojado en el sistema de despacho y de llamada almacenada en el sistema de telefonía
5	Evaluación asociada al incidente en el sistema de Evaluación, alojado en el sistema de despacho y de llamada almacenada en el sistema de telefonía	Evaluar el desempeño del operador	Realice la evaluación del desempeño del operador de acuerdo con la Guía de tipificación G-GE-1 , guiones, árbol de decisión que se encuentra en el Manual de Operativo del C4 MA-GE-1)	Centro de Comando, control, Comunicacion es y Computo	Auxiliar administrativo	Formulario web con las faltas identificadas	Selección de las faltas identificadas y guardar las respuestas
6	Selección de las faltas identificadas y guardar las respuestas	Generación y adición los soportes del ejercicio de evaluación	Como soportes de la evaluación realizada se tendrán los siguientes: 1) captura de pantalla del incidente en el sistema de despacho asistido	Centro de Comando, control, Comunicacion es y Computo	Auxiliar administrativo	Verificación de los soportes de evaluación con	Continuar con la siguiente evaluación



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

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

Página 8 de 12

			<p>por computador, 2) Descargar y adjuntar el histórico del incidente en formato pdf.</p> <p>En caso de omisión y/o liberación se toma como soporte la captura de pantalla de la llamada del sistema de telefonía.</p>			vista previa	
		¿Se identificaron faltas gravísimas?	<p>Si: pasar a la actividad No 7</p> <p>NO: Pasar a la actividad No. 2</p>				
7	Consulta de ID de evaluación con soportes	Estructuración de los documentos, para informar la(as) faltas gravísimas.	<p>La estructuración de los documentos, para informar la materialización de la falta gravísima por parte de los operadores de recepción, se debe diligenciar en el formato Concepto de llamadas F-GE-453, si está asociado a un requerimiento ó con el apoyo en el formato acta de reunión F-DS-</p>	Centro de	de		



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 9 de 12

			<p>10 cuando esta se identifique a través de la evaluación, donde se debe utilizar la siguiente redacción 1) OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Procedimiento Monitoreo de la Operación en la S.U.R. PD-GE-5, 2) TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA): Socialización falta(as) gravísimas nombre del operador y el ID del CAD, 3) DESARROLLO DE LA REUNIÓN: Información de las faltas gravísimas y redacción de los descargos del operador de recepción, 4) CONCLUSIONES: redacción de información relevante por la falta , y finalizar documento con los compromisos (enviar a reentrenamiento</p>	Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Formulario o web del correo agenda, para socializar al operador de recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Formato concepto de llamadas F-GE-453 ó • Formato acta de reunión F-DS-10
--	--	--	---	--------------------------	-------------------------	--	--



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

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

Página 10 de 12

			acordados y firmar lista de participantes.				
8	Convocar agenda al referente de calidad y jefe de sala y operador de recepción.	Socializar al operador de recepción	Enviar soportes documentales vía correo electrónico de faltas gravísimas al referente de calidad, jefe de sala y operador de recepción del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo –C4.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Enviar correo con los soportes e información relacionada, para su reentrenamiento, de ser necesario cuando el operador de recepción incurra en una misma falta gravísima 3 veces o más debe informar por medio de un memorando a CID, con copia al Jefe de sala y operador de recepción.
9	Consultar requerimiento	Elaboración de conceptos de llamadas F-GE-453	Transcribir la información del requerimiento al Formato Concepto de llamadas F-GE-453, continuar a la Actividad No.2 y consecuencia			Diligenciar formulario de herramienta ofimática	Cargar información en herramienta ofimática dispuesta y realizar cometarios



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 11 de 12

			de actividades relacionadas.				necesarios en la tarea
10	Verificación de actividades realizadas	Cerrar sesión en las herramientas ofimáticas	Terminadas y revisadas las actividades de evaluación, se debe cerrar sesión en las herramientas ofimáticas	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Realizar transferencia de mando



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Monitoreo de la Operación en la SUR

Código:

PD-GE-5

Versión:

3

Fecha Aprobación:

20/01/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 12 de 12

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	20/01/2017	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	APROBO
NOMBRES	Martha Rodríguez	Oscar Bautista	Luz Yasmine Pintor Ramírez
CARGOS	Auxiliar Administrativo	Profesional universitario	Jefe de Oficina C4
FIRMAS			