

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
6. GLOSARIO	3
7. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA LA S.U.R.	4
7.1 Matriz de comunicaciones	4
7.2 Fallas de servicios tecnológicos en la operación NUSE 123.....	5
7.2.1 Falla del subsistema planta telefónica PT.....	7
7.2.1.1 Acciones a seguir ante falla en subsistema planta telefónica PT	8
7.2.2 Falla en el Subsistema CAD	9
7.2.2.1 Acciones a seguir ante falla del subsistema CAD.....	10
7.2.3 Perdida de la conectividad con el/los Data Center	11
7.2.3.1 Acciones a seguir ante Perdida de la conectividad con el/los Data Center	13
7.2.4 Indisponibilidad estaciones de trabajo en la S.U.R.	13
7.2.4.1. Acciones a seguir ante indisponibilidad estaciones de trabajo en la S.U.R.	15
7.2.5 Imposibilidad de acceso a las instalaciones o ausencia del fluido eléctrico en el C4	15
7.2.5.1 Acciones a seguir ante imposibilidad de acceso a las instalaciones o ausencia del fluido eléctrico en el C4	16
7.2.6 Problemas de funcionamiento desde las agencias	17
8. CENTRO ALTERNO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123.....	19
9. ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO	21
10. ANEXOS	22

1. OBJETIVO

Determinar y coordinar las acciones a seguir por parte del Supervisor de Turno, y Equipos de apoyo a la operación, cuando se presente una contingencia de tipo tecnológico en la Sala Unificada de Recepción -S.U.R., a través de una descripción detallada de tareas que se deban ejecutar teniendo en cuenta las diferentes fallas o eventos que se puedan presentar, con el fin de mantener la prestación del servicio de la Línea de Emergencias NUSE 123 de Bogotá, D.C.

2. ALCANCE

Este plan está organizado para que en el momento en el cual se presente una falla tecnológica (controlada o no controlada) en la operación de la S.U.R. el Equipo Staff en cabeza del Supervisor de Turno, pueda identificar el procedimiento que deben seguir, partiendo desde la identificación, notificación, aplicación de los planes de acción, y autorización de retorno a la operación normal del sistema NUSE 123.

Los siguientes, son los escenarios de riesgo que se han evidenciado en la operación:

- Pérdida del servicio de planta telefónica.
- Pérdida del servicio de gestión de incidentes CAD.
- Pérdida de la conectividad con el/los Data Center.
- Indisponibilidad estaciones de trabajo en la S.U.R.
- Impedimento para acceder al edificio o ausencia del fluido eléctrico en el C4.
- Daño en los aplicativos adicionales de la operación.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable en el proceso de Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 de Bogotá, D.C.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociadas al documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formato Acta de reunión F-FI-1380

6. GLOSARIO

El siguiente glosario que se relaciona para el presente documento utiliza el “glosario terminología C4-NUSE”:

Actividades contingentes operativas: conjunto de acciones y actividades para la atención de una contingencia.

CAD: Centro Automático de Despacho - (Policía Metropolitana de Bogotá).

Computer Aided Dispatch (CAD): 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.

Capacidad (es): son los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos con los que cuenta una entidad o institución, para desempeñar una determinada tarea o cometido. En el caso del C4, las capacidades se refieren a los recursos instalados para la operación de las entidades que integran de acuerdo con su misionalidad (por ejemplo, recurso humano formado, sistema de planta telefónica Línea NUSE 123, sistema de videovigilancia, sistema de red de radio troncalizado) los cuales permiten la gestión de eventos de seguridad y emergencias.

CRUE: Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

C4: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá.

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.

IDIGER: Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

Novedad tecnológica: evento de falla que afecta el normal funcionamiento de uno o varios componentes del sistema NUSE 123 que requiere su verificación para determinar si es o no un incidente tecnológico.

NUSE 123: Número Único de Seguridad y Emergencias.

Plataforma tecnológica: conjunto de subsistemas tecnológicos utilizados para recibir llamadas de voz y de otras fuentes de información, con la capacidad de transferir voz y datos a las agencias de despacho del Sistema NUSE 123.

Proyectos estratégicos: se refiere a las iniciativas que desde la jefatura del C4 y agencias se priorizan de acuerdo con los lineamientos distritales para ser desarrolladas durante la vigencia y que están enfocadas en fortalecer las capacidades de operación de los sistemas que integran el C4 (sistema de planta telefónica Línea NUSE 123; sistema de videovigilancia; sistema de red de radio troncalizado).

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.

SDM: Secretaría Distrital de Movilidad.

SDMujer: Secretaría Distrital de la Mujer.

SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

UAECOBB: Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

Mantenimiento Correctivo: Plan de actividades para corregir los componentes tecnológicos de la infraestructura del sistema NUSE 123 que no están funcionando correctamente o que se encuentren degradados, el cual debe ser ejecutado por el operador tecnológico.

Mantenimiento Preventivo: Plan de actividades para realizar revisiones, limpiezas, actualización de versiones software y actividades no correctivas sobre los componentes tecnológicos de la infraestructura del sistema NUSE 123, el cual debe ser ejecutado por el operador tecnológico.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA LA S.U.R.

El presente documento forma parte de los proyectos estratégicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia SDSCJ - C4, enfocadas a fortalecer las capacidades contingentes de la operación de los sistemas. Aplica al Sistema NUSE 123: S.U.R. y agencias CAD, CRUE, UAECOBB, IDIGER, SDM, SDMujer) y se estructura en dos (2) partes para una mejor aplicación y entendimiento:

- La primera parte hace referencia a las acciones que debe ejecutar el Supervisor de Turno de la S.U.R. al identificar una novedad tecnológica; quien inicialmente comunica al grupo de apoyo de la operación y al equipo de tecnología, la novedad que se está presentando, haciendo uso de la matriz de comunicaciones.
- La segunda parte hace referencia a las alternativas de solución dependiendo la problemática (escenario) de novedad tecnológica o imposibilidad de acceso a las instalaciones, hasta la normalización del servicio.

7.1 Matriz de comunicaciones

Una vez identificada la novedad tecnológica por parte del grupo tecnológico NUSE C4, éste informa vía llamada, mensaje de texto o correo a todos los integrantes en la operación que tienen relación con el NUSE 123, sobre el incidente presentado y si repercute en otros componentes

tecnológicos del C4 o sus agencias; es importante realizar la notificación de dicho evento para iniciar a gestionar la activación del plan de recuperación a la novedad presentada.

NOMBRE	ROL	E-MAIL
Ada Luz Sandoval Herazo	Jefe Oficina C4	ada.sandoval@scj.gov.co
Sady Sofía Moreno Munévar	Líder operativo NUSE 123	Sady.moreno@scj.gov.co
Fabio Andrés Albornoz	Líder tecnológico C4	fabio.albornoz@scj.gov.co
Harold Casas Guerrero	Equipo Técnico	Harold.casas@scj.gov.co
Oscar Hernán Pérez Vanegas	Equipo Técnico	Oscar.perez@scj.gov.co
Jorge E. Potes González	Equipo Técnico	Jorge.potes@scj.gov.co
Diego Diaz Mantilla	Equipo Técnico	Diego.diaz@scj.gov.co
Alexander Palacios Palacios	Equipo Técnico	Alexander.palacios@scj.gov.co

Adicionalmente, se relacionan los correos del Grupo Tecnológico del sistema NUSE-C4, quienes ante cualquier novedad estarán articulando los diferentes procedimientos y acciones al presentarse alguna novedad tecnológica y serán los primeros respondientes entre la operación de la SUR y el operador tecnológico.

ROL	E-MAIL
Grupo tecnológico NUSE 123	tecnologiaNUSE@scj.gov.co
Oficial de seguridad de la información C4	Alexander.palacios@scj.gov.co
Grupo SCJ-TI	Tecnologiac4@scj.gov.co
Jefe SCJ-TI	ivan.pinilla@scj.gov.co

7.2 Fallas de servicios tecnológicos en la operación NUSE 123

A continuación, se presentan los 5 escenarios de posibles novedades que se puede presentar durante la operación del Sistema NUSE 123, junto con la descripción de cada uno, la alternativa general de solución que se tiene, el tiempo objetivo de recuperación (RTO) y el punto objetivo de recuperación (RPO), así:

ESCENARIO	DESCRIPCIÓN	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	RTO	RPO
Falla del subsistema planta telefónica PT.	Se presentan fallas en los servidores, almacenamiento, configuraciones, afectando la recepción de llamadas ante	1. Identificación del problema 2. Diagnóstico técnico 3. Acciones de mitigación 4. Pruebas de funcionamiento	30 minutos	0 horas



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

ESCENARIO	DESCRIPCIÓN	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	RTO	RPO
	novedades en el subsistema de la planta telefónica.			
Falla de subsistema CAD.	Se presentan fallas en los servidores, almacenamiento, configuraciones, afectando el traslado de incidentes a las agencias que componen el NUSE 123.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Diagnóstico técnico 3. Acciones de mitigación 4. Pruebas de funcionamiento 	1 hora	0 horas
Perdida de la conectividad con el/los Data Center.	No se logra establecer conexión con los equipos de los Data Center externos y en los cuartos técnicos del C4 debido a problemas de conectividad de red.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Prueba de conectividad 3. Diagnostico técnico 4. Acciones de mitigación y uso de rutas alternas 5. Pruebas de funcionamiento 	1 horas	15 min
Indisponibilidad Estaciones de trabajo en la S.U.R.	Fallo en las estaciones de trabajo utilizadas por los Operadores para supervisar sistemas, analizar datos y responder a incidentes en tiempo real.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Inspección física 3. Diagnóstico técnico 4. Reemplazo de componentes electrónicos o verificación de configuraciones hacia equipos de comunicación 5. Pruebas de funcionamiento 6. Mantenimiento preventivo y/o correctivo 	4 horas	1 hora
Imposibilidad de Acceso a las Instalaciones o ausencia del fluido eléctrico en el C4.	Imposibilidad de acceso al edificio por un hecho disruptivo o por fallo en la interrupción eléctrica del edificio del C4.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Diagnóstico técnico 3. Acciones de mitigación o activación centro alterno 4. Pruebas de funcionamiento 	30 minutos	1 hora

Teniendo estos escenarios generales de posibles novedades que puede presentar la operación del Sistema NUSE 123, a continuación, se desglosa para cada escenario la guía con la cual el supervisor de turno verificará el actuar ante el incidente tecnológico que se presente e identificará quien es el grupo responsable para darle acompañamiento durante la solución.

Para definir las responsabilidades se utiliza la metodología RACI la cual asigna el rol de cada persona involucrada al momento de implementar la contingencia, teniendo en cuenta los siguientes niveles: *R-Responsable, A-Autoridad, C-Consultor C, I-Informado I.*

7.2.1 Falla del subsistema planta telefónica PT

Las siguientes son las posibles problemáticas (controlado y no controlado) que se pueden presentar como novedad tecnológica en la planta telefónica y que pueden ser solucionadas sin tener afectación en la operación:

PROBLEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	RTO	RPO
Daño de Componentes Electrónicos.	Detectar y confirmar un daño en los componentes electrónicos de las plantas telefónicas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Inspección física 3. Diagnóstico técnico 4. Reemplazo de componentes electrónicos 5. Pruebas de funcionamiento 	1 hora	0 horas
Fallo de Alimentación en Equipos de Acceso de Planta Telefónica.	Las estaciones de trabajo VIU (Vesta Interfaz Unit) y/o <i>IP-Phones</i> dejan de funcionar debido a una falta de energía eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema. 2. Realizar acta de reunión F-FI-1380 del evento 3. Diagnóstico técnico 4. Paso a centro alternativo de operación NUSE 123, si novedad supera más de 15 minutos. (Ver ítem 8.1) 5. Restablecimiento de energía en C4 6. Pruebas de funcionalidad 7. Retorno de la operación a C4 	30 min	0 horas
Pérdida de Conectividad de Red.	Las estaciones de trabajo VIU y/o <i>IP-Phones</i> no logran establecer conexión a la planta 1 o 2 en los equipos centrales debido a problemas de conectividad de red.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento presentado 3. Diagnóstico técnico 4. Paso a centro alternativo de operación NUSE 123, si novedad supera más de 15 minutos. (ver ítem 8) 5. Restablecimiento de conectividad en operación NUSE 123 6. Pruebas de funcionalidad 7. Retorno de la operación a C4 	15 min	15 min
Problemas con recepción de llamadas en planta telefónica 1 o 2.	No se puede recibir llamadas en alguna de las plantas 1 o 2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Ubicar la operación en el ala de la planta que no tiene afectación. 3. Diagnóstico técnico 4. Acciones por parte del operador tecnológico y grupo tecnológico NUSE 5. Pruebas de funcionamiento 6. Retorno de la operación a el ala normalizada 7. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento presentado 	10 min	1 hora

Si se presentan otras problemáticas diferentes a las descritas, el Supervisor de Turno notificará al Equipo Técnico sobre la novedad, quien realizará la comunicación directa con el operador

tecnológico para verificar el incidente y evaluar las acciones a tomar entre las que se encuentran activar el paso al centro alterno de operación NUSE 123. Para estas problemáticas que se presentan debe ir acompañado de la creación de un ticket en la herramienta de gestión de incidentes del operador tecnológico.

7.2.1.1 Acciones a seguir ante falla en subsistema planta telefónica PT

Cuando no se tenga el servicio de ingreso de llamadas de voz a través de la planta telefónica principal, ya sea por una acción controlada (tipo ventana de cambio que afecte el servicio de planta telefónica) o no controlada (por afectación del servicio ante una falla o novedad tecnológica); debe dar un tiempo de 15 minutos al operador tecnológico para que identifique y evalúe la situación presentada y si pasado este tiempo no se obtiene respuesta o no se da una solución en este lapso, se iniciará con las siguientes actividades:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Caída general servidores Vesta1 o Vesta 2	Se verifica cantidad de usuarios afectados.	(R) Supervisor de turno y su equipo de apoyo (staff)		1 minuto
2	Crear acta de reunión F-FI-1380.	El Supervisor de Turno le pide al supervisor de estación, realizar el acta ante el incidente que se está presentando y el cierre de esta cuando se normalice la operación o se realice el cambio de turno.	(R) Supervisor de estación	Acta de reunión del incidente	Lo que dure la afectación
3	Notificar a la mesa de servicio y creación de ticket.	El Supervisor de Estación notifica a la mesa de servicio y crea el ticket con la descripción de la falla encontrada.	(R) Supervisor de turno (I) MDS ETB (A) ETB	Número de ticket	Inmediato
4	Comunicar al grupo tecnológico NUSE 123	Se notifica al Grupo Tecnológico del sistema NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR.	(R) Supervisor de turno/ estación (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (C) Grupo de personas que hacen parte del seguimiento a la operación	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
5	Comunicar al Staff y a las agencias del C4 la indisponibilidad.	Se notifica a la Jefatura del C4, Enlaces de agencias C4. hacia las entidades de Sistema NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR.	(R) Grupo tecnológico NUSE 123	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
6	Determinar las actividades contingentes operativas.	Se toman acciones necesarias para mitigar la afectación.	(R) Líder operativo NUSE 123 (I) Enlaces de las agencias, CRUE y SDMujer (I) Personal que recepciona la información en las agencias	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
7	Aplica medidas necesarias para asegurar continuidad.	Implementación de las configuraciones necesarias.	(R) ETB		
8	Restablecimiento de la operación	Se verifica en conjunto con el supervisor de turno y grupo tecnológico NUSE 123 el restablecimiento del servicio afectado.	(A) Grupo tecnológico NUSE 123 (R) Supervisor de turno	Por llamada telefónica, mensaje texto o correo electrónico.	10 minutos
9	Normalización de la operación	Se verifica la normalidad en la operación.	(R) Supervisor de turno y su grupo de apoyo (staff)	Cierre de acta del incidente e información a la operación.	5 minutos

7.2.2 Falla en el Subsistema CAD

Esta falla hace referencia a cuando se identifica, ya sea por una acción controlada (aplicación de una ventana de cambio) o no controlada (daño en alguna parte de la infraestructura NUSE 123) el no servicio del aplicativo CAD de recepción de incidentes.

El siguiente cuadro, relaciona las problemáticas más comunes que se pueden presentar ante una falla del subsistema CAD:

PROBLEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	RTO	RPO
Fallo de Alimentación Eléctrica en C4.	Pérdida de suministro eléctrico que afecta la operatividad del Data Center.	1. Identificación del problema 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento 3. Diagnóstico técnico 4. Paso a centro alternativo de operación NUSE 123, si novedad supera más de 15 minutos. (ver ítem 8) 5. Restablecimiento de energía en C4 6. Pruebas de funcionalidad 7. Retorno de la operación a C4	1 hora	0
Pérdida de Conectividad de Red en la S.U.R.	Al no tenerse conectividad de red en la S.U.R, no se tendrán los servicios de los subsistemas PT y CAD.	1. Identificación del problema 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento presentado 3. Diagnóstico técnico 4. Paso a centro alternativo de operación NUSE 123, si novedad supera más de 15 minutos. (ver ítem 8) 5. Restablecimiento de conectividad en operación NUSE 123	15 min	0



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

PROBLEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	RTO	RPO
		6. Pruebas de funcionalidad 7. Retorno de la operación a C4		
Fallo de Hardware y Software.	Fallo en uno o más componentes de hardware (servidores, discos duros, etc.) o una actualización fallida que interrumpe los servicios de CAD. Procedimiento de Usuario - Modo offline de PremierOne.	1. Identificación del problema 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento 3. Activación en modo "PremierOne Offline", ver anexo 1." Procedimiento de usuario. Modo Offline de PremierOne". Si novedad supera más de 15 minutos 4. Restablecimiento de conectividad en operación NUSE 123 5. Pruebas de funcionalidad 6. Finalización procedo Offline	15 min	1 hora
Materialización de un riesgo informático.	Materialización de un software malicioso que impide el acceso a datos críticos y causando la interrupción de las operaciones.	1. Detección del ataque 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento 3. Aislamiento del Sistema PremierOne 4. Evaluación del daño 5. Restauración desde copias de seguridad si es necesario 6. Investigación y refuerzo de seguridad	8 horas	1 hora

7.2.2.1 Acciones a seguir ante falla del subsistema CAD

Para este caso, se hará uso de un aplicativo identificado como "Offline", el cual se remite a un formulario disponible en la operación, en el cual el operador puede reunir la información básica que recibe del llamante. Para esta última, se debe dar un tiempo de 15 minutos al operador tecnológico para que identifique y evalúe la situación presentada y si pasado este tiempo no se obtiene respuesta o no se da una solución en este lapso, se iniciará con las siguientes actividades:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Caída subsistema CAD	Se verifica cantidad de usuarios afectados.	(R) Supervisor de turno y su equipo de apoyo (staff)	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	1 minuto
2	Crear acta de reunión F-FI-1380	El Supervisor de Turno le pide al Supervisor de Estación, realizar el acta ante el incidente que se está presentando y el cierre de la misma cuando se normalice la operación o se realice el cambio de turno.	(R) Supervisor de estación	Acta de reunión del incidente	Lo que dure la afectación
3	Notificar a la mesa de servicio y creación de ticket.	El Supervisor de Estación notifica a la mesa de servicio y crea el ticket con la descripción de la falla encontrada.	(R) Supervisor de turno (I) MDS ETB (A) ETB	Número de ticket	Inmediato



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
4	Comunicar al grupo tecnológico NUSE 123.	Se notifica al grupo tecnológico NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR.	(R) Supervisor de turno/ estación (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (C) Grupo de personas que hacen parte del seguimiento a la operación	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
5	Comunicar al Staff y a las agencias del C4 la indisponibilidad.	Se notifica a la Jefatura del C4, Enlaces de agencias C4. hacia las entidades de Sistema NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR.	(R) Grupo tecnológico NUSE 123	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
6	Determinar las actividades contingentes operativas.	Se aplica el procedimiento PremierOne Offline para registro de despachos (Anexo 1).	(R) Líder operativo NUSE 123 (I) Enlaces de las agencias, IDPYBA, S Mujer (I) Personal que recepciona la información en las agencias	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
8	Restablecimiento de la operación	Se verifica en conjunto con el supervisor de turno y grupo tecnológico NUSE 123 el restablecimiento del servicio afectado.	(A) Grupo tecnológico NUSE 123 (R) supervisor de turno	Por llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico o por el alta voz de la S.U.R.	10 minutos
9	Normalización de la operación Aplicación subida de información Offline para subida de información a sistema en línea	Se verifica la normalidad en la operación. Se carga la información Offline al Sistema en línea.	(R) Supervisor de turno y su grupo de apoyo (staff),	Cierre de acta del incidente e información a la operación.	5 minutos

Perdida de la conectividad con el/los Data Center

Esta falla se presenta ya sea por medio de una acción controlada (aplicación de una ventana de cambio) o no controlada (daño en alguna parte de la infraestructura NUSE), la no disponibilidad de la funcionalidad de conectividad de los servicios que se tienen hacia los Data Center de la operación del Sistema NUSE 123. Para esta última, se debe dar un tiempo de 15 minutos al operador tecnológico para que identifique y evalúe la situación presentada y si pasado este tiempo no se obtiene respuesta o no se da una solución en este lapso, se iniciará con las siguientes actividades:



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Indisponibilidad de uno o varios subsistemas en la SUR o en las agencias	Se verifica cantidad de usuarios / Subsistemas afectados.	(R) Supervisor de turno y su equipo de apoyo (staff).		1 minuto
2	Crear acta de reunión F-FI-1380	El Supervisor de Turno le pide al Supervisor de Estación, realizar el acta ante el incidente que se está presentando y el cierre de la misma cuando se normalice la operación o se realice el cambio de turno.	(R) Supervisor de estación	Acta de reunión del incidente	Lo que dure la afectación
3	Notificar a la mesa de servicio y crear de incidente.	El Supervisor de Estación notifica a la mesa de servicio y crea el incidente con la descripción de la falla encontrada	(R) Supervisor de turno (I) MDS ETB (A) ETB	Número de incidente	Inmediato
4	Comunicar al grupo tecnológico NUSE 123.	Se notifica al grupo tecnológico del sistema NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR.	(R) Supervisor de turno/ estación (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (I) Jefatura del C4 (C) grupo de personas que hacen parte del seguimiento a la operación	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
5	Comunicar al Staff la indisponibilidad en la operación.	Se notifica a la Jefatura del C4, sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR	(R) Grupo tecnológico NUSE 123	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
6	Determinar las actividades contingentes operativas.	Toma de acciones necesarias para mitigar la afectación.	(R) Líder operativo NUSE 123 (I) Enlaces de las agencias, IDPYBA, SDMujer (I) Personal que recepciona la información en las agencias	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
7	Activar plan de contingencia indicado en Ingeniería de detalle	Configuración de sitios alternos, estaciones, activación de procedimiento PremiereOne offline.	(R) ETB (R) Grupo tecnológico NUSE 123	Configuración plan de contingencia.	
8	Ordenar desplazamiento de personal hacia / desde la SUR	Determinar arquitectura necesaria para dar continuidad mientras dure la afectación.	(R) Líder operativo NUSE 123	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
9	Restablecimiento de la operación.	Se verifica en conjunto con el Supervisor de Turno y el grupo tecnológico NUSE 123	(A) Grupo tecnológico NUSE 123 (R) supervisor de turno	Por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico.	10 minutos

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
		el restablecimiento del servicio afectado.			
10	Verificar operación normal.	Se verifica y confirma por parte del aliado tecnológico normalidad en la operación.	(R) ETB (I) Jefatura C4, Supervisor de turno, Grupo tecnológico NUSE 123, Líder operativo NUSE 123	Por llamada telefónica, Mensaje de texto o correo electrónico.	10 minutos
11	Ordenar regreso a normalidad.	Se notifica fin de acciones contingentes.	(R) Líder operativo NUSE 123	Por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico	Inmediato

7.2.3.1 Acciones a seguir ante Pérdida de la conectividad con el/los Data Center

Ante una pérdida de conectividad con los Data Center y no se tenga disponibilidad de los servicios de planta telefónica, CAD y si pasados los 15 minutos en los cuales el operador tecnológico evalúa la novedad sin tener solución, se realiza una mesa de trabajo de contingencia entre:

- Jefe del C4
- Líder operativo NUSE 123
- Jefe de sala
- Interventoría
- Grupo tecnológico NUSE 123

en donde se determinará la necesidad de desplazar parte de la operación de la Sala Unificada de Recepción, al centro alternativo de operación NUSE 123, ubicado en el CRUE, con una capacidad máxima de 20 Operadores incluyendo el Supervisor. Una vez que en la reunión se llegue a un consenso para poder realizar este desplazamiento, será informado al Supervisor de Turno de momento y tendrá la actividad de nombrar al primer grupo para el desplazamiento y un segundo grupo de apoyo.

Para este procedimiento, remitirse al ítem N. 8 “Centro alternativo para la operación del sistema NUSE 123”.

7.2.4 Indisponibilidad estaciones de trabajo en la S.U.R.

Esta falla no controlada se da en la infraestructura que se tiene de estaciones de trabajo de la S.U.R. y si se presenta se iniciará con las siguientes actividades:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Indisponibilidad Estaciones de trabajo (WS) en la SUR	Indisponibilidad de una o varias WS de trabajo en la SUR	Operador(es) de recepción	Llamada	Inmediato



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
2	Verificar cantidad de usuarios afectados	Se determina la cantidad de usuarios afectados.	(R) Supervisor de turno	Mensaje de texto	3 minutos
3	Crear acta de reunión F-FI-1380	Se crea acta de reunión F-FI-1380 de registro de la novedad que está afectando la operación	(R) Supervisor de estación	Acta de reunión	Lo que dure la afectación
4	Notificar a la mesa de servicio y creación de ticket.	Se crea el incidente que está afectando la operación.	(R) Supervisor de turno (I) ETB	Herramienta de mesa de servicio Aranda	2 minutos
5	Comunicar la falla tecnológica	Se comunica el evento que está afectando indisponibilidad de un o más estaciones de trabajo	(R) Supervisor de turno (R) Líder Operativo NUSE 123 (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (A) Jefatura C4	Mensaje de texto Correo	3 minutos
6	Determinar las actividades contingentes operativas.	Se desplaza el personal al centro alternativo de operación del NUSE 123.	(R) Líder operativo NUSE 123 (I) Responsable de recepcionar la información en las agencias (I) Enlaces de las agencias Mebog, Bomberos, CRUE, Movilidad, IDPYBA, SDMujer	Mensaje de texto Correo	10 minutos
7	Implementar las configuraciones necesarias para mitigar la afectación.	Se configuran las estaciones de trabajo para dar continuidad a la operación.	(R) ETB (I) responsable de recepcionar la información en las agencias (I) Enlaces de las agencias Mebog, Bomberos, CRUE, Movilidad, IDPYBA, S Mujer	Mensaje de texto Correo	Inmediato
8	Restablecimiento de la operación	Se notifica el restablecimiento de la operación y pruebas de funcionamiento.	(R) Supervisor de turno (I) Operadores de recepción (I) ETB (R) Líder operativo NUSE 123	Mensaje de texto Correo	5 minutos
9	Retorno de personal desplazado a sus ubicaciones originales	Se solicita al personal desplazado hacia otros sitios regresar a la S.U.R.	(I) Operadores de recepción desplazados	Mensaje de texto Correo	Inmediato
10	Normalizar la operación Cierre del acta de incidente	Restablecimiento de la operación.	(R) Supervisor de turno (I) Operadores de recepción	Mensaje de texto Correo Cierre acta de reunión	Inmediato

7.2.4.1. Acciones a seguir ante indisponibilidad estaciones de trabajo en la S.U.R.

Ante la materialización de este evento, se dimensiona la cantidad de estaciones de trabajo indisponibles, se debe solicitar a la interventoría la verificación de la novedad. En caso de presentar afectación en la operación se procede al desplazamiento de operadores de recepción al Centro alterno para la operación del sistema NUSE 123.

7.2.5 Imposibilidad de acceso a las instalaciones o ausencia del fluido eléctrico en el C4

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Indisponibilidad para acceder al edificio o ausencia del fluido eléctrico	Indisponibilidad de una o varias WS de trabajo en la SUR	Operador(es) de recepción	Llamada	Inmediato
2	Verificar cantidad de usuarios afectados.	Se determina la cantidad de usuarios afectados.	(R) Supervisor de turno	Mensaje de texto	3 minutos
3	Crear acta de reunión F-FI-1380	Se crea acta de registro de la novedad que está afectando la operación.	(R) Supervisor de estación	Acta de reunión Word	Lo que dure la afectación
4	Notificar a la mesa de servicio y creación de ticket.	Se crea el incidente que está afectando la operación.	(R) Supervisor de turno (I) ETB	Herramienta de mesa de servicio Aranda	2 minutos
5	Comunicar la falla tecnológica.	Se comunica el evento que está afectando indisponibilidad de un o más estaciones de trabajo.	(R) Supervisor de turno (R) Líder operativo NUSE123 (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (A) Jefatura C4	Mensaje de texto Correo	3 minutos
6	Determinar las actividades contingentes operativas.	Se desplaza el personal al centro alterno de operación del NUSE 123.	(R) Líder operativo NUSE 123 (I) responsable de recepcionar la información en las agencias (I) Enlaces de las agencias Mebog, Bomberos, CRUE, Movilidad, IDPYBA, SDMujer	Mensaje de texto Correo	10 minutos
7	Implementar las configuraciones necesarias para mitigar la afectación.	Se configuran estaciones de trabajo para dar continuidad a la operación.	(R) ETB (I) responsable de recepcionar la información en las agencias (I) Enlaces de las agencias Mebog, Bomberos, CRUE,	Mensaje de texto Correo	Inmediato



No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
			Movilidad, IDPYBA, S Mujer		
8	Restablecimiento de la operación	Se notifica el restablecimiento de la operación y pruebas de funcionamiento	(R) Supervisor de turno (I) Operadores de recepción (I) ETB (R) Líder operativo NUSE 123	Mensaje de texto Correo	5 minutos
9	Retorno de personal desplazado a sus ubicaciones originales	Se solicita al personal desplazado hacia otros sitios regresar a la S.U.R.	(I) Operadores de recepción desplazados	Mensaje de texto Correo	Inmediato
10	Normalizar la operación Cierre del acta de incidente	Restablecimiento de la operación.	(R) Supervisor de turno (I) Operadores de recepción	Mensaje de texto Correo Cierre acta de reunión	Inmediato

7.2.5.1 Acciones a seguir ante imposibilidad de acceso a las instalaciones o ausencia del fluido eléctrico en el C4

Ante la imposibilidad de acceso a las instalaciones del C4 o ausencia del fluido eléctrico y si pasados los 15 minutos en los cuales el operador tecnológico evalúa la novedad sin tener solución, se realiza una mesa de trabajo entre:

- Jefe del C4
- Líder operativo NUSE 123
- Jefe de sala
- Interventoría
- Grupo tecnológico NUSE 123

Este último solicita desplazar los operadores al centro alternativo, ubicado en el CRUE, con una capacidad máxima de 20 Operadores incluyendo el Supervisor, activando otro grupo que realice el relevo para descanso o alguna actividad administrativa. una vez que en la reunión se llegue a un consenso para poder realizar este desplazamiento hacia la agencia CRUE; esto será informado al supervisor de turno de momento y quien tendrá la actividad de nombrar al primer grupo para el desplazamiento y un segundo grupo de apoyo.

Para este procedimiento, se debe remitir al ítem N. 8 “Centro Alterno para la operación del sistema NUSE 123”, Una vez se normalice la situación, se informará al supervisor que se encuentre en el Centro Alterno y se dispondrá de la logística por parte de la operación para que retorne el personal de operadores al Edificio del C4.

7.2.6 Problemas de funcionamiento desde las agencias

Afectación del normal funcionamiento desde una o varias agencias.

PROBLEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	RTO	RPO
Fallo de Alimentación Eléctrica en la agencia.	Pérdida de suministro eléctrico que afecta la operatividad de la agencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento 3. Diagnóstico técnico 4. Determinación si hay necesidad de desplazar recursos para que atiendan desde el C4 5. Restablecimiento de Energía en C4 6. Pruebas de funcionalidad 7. Retorno de la operación a la entidad afectada 	15 minutos	0
Pérdida de Conectividad de Red en la agencia.	Al no tenerse conectividad de red en la agencia, no se tendrá los servicios del subsistema CAD.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del problema 2. Realizar Acta de reunión F-FI-1380 del evento presentado 3. Diagnóstico técnico 4. Determinación de operación desde el C4 si novedad supera más de 15 minutos 5. Restablecimiento de conectividad en operación agencia afectada 6. Pruebas de funcionalidad 7. Retorno de la operación a la entidad 	15 min	0

7.2.6.1. Acciones a seguir ante problemas de funcionamiento desde las agencias

No	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1.	Problemas en una o varias agencias.	Se identifica el problema de funcionamiento en una o varias agencias.	(R) Responsable de funcionamiento de la agencia afectada	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	1 minuto
2.	Crear de acta de reunión F-FI-1380	Se registra en el acta de reunión F-FI-1380 los eventos que ocasionaron la indisponibilidad, indicando tiempos.	(R) Responsable de funcionamiento de la agencia afectada	Acta de reunión del incidente	Lo que dure la afectación
3.	Notificar a la mesa de servicio y crear el ticket.	Se solicita a la mesa de servicio y se crea el ticket con la descripción de la falla encontrada.	(R) Responsable de funcionamiento de la agencia afectada (I) MDS ETB (A) ETB	Número de ticket en herramienta de gestión del servicio del operador tecnológico	Inmediato



PLAN DE CONTINGENCIA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

No	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
4	Comunicar al grupo tecnológico NUSE 123.	Se notifica al grupo tecnológico NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación SUR	(R) Responsable de funcionamiento de la agencia afectada (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (C) Grupo de personas que hacen parte del seguimiento a la operación (I) Enlace(s) de la(s) agencia(s) afectada(s)	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
5	Comunicar al Staff y a las agencias del C4 la indisponibilidad	Se notifica a la Jefatura del C4, enlaces del C4 y agencias sistema NUSE 123 sobre la falla tecnológica que se presenta en la operación S.U.R.	(R) Grupo tecnológico NUSE 123 (I) Líder operativo NUSE 123 (A) Jefatura C4	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	Inmediato
6	Determinar las actividades contingentes operativas.	Se toman acciones necesarias para mitigar la afectación.	(R) Líder operativo NUSE 123 (I) Enlaces de las agencias, IDPYBA, SDMujer (I) Personal que recepciona la información en las agencias	Haciendo uso de una llamada, mensaje texto o correo electrónico.	10 minutos
7	Aplicar medidas necesarias para asegurar continuidad.	Se implementan las configuraciones necesarias para que las agencias vengán a operar.	(R) ETB		10 minutos
8	Restablecimiento de la operación.	Se verifica en conjunto con el Supervisor de Turno y el Grupo Tecnológico NUSE 123 el restablecimiento del servicio afectado.	(A) Grupo tecnológico NUSE 123 (R) supervisor de turno	Por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico.	10 minutos
9	Normalización de la operación.	Se verifica la normalidad en la operación.	(R) Supervisor de turno y su grupo de apoyo (staff) (I) Responsable de funcionamiento de la agencia afectada (I) Grupo tecnológico NUSE 123 (I) Líder operativo NUSE 123 (A) Jefe de C4	Por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico.	5 minutos
10	Retorno de personal desplazado a su respectiva agencia	Orden de retornar a las agencias respectivas.	(R) Responsable de funcionamiento de la agencia afectada	Por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico.	Inmediato

8. CENTRO ALTERNO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123

Si bien, se cuenta con redundancia en los Subsistemas de Planta telefónica, CAD y los Subsistemas adicionales que integran el Sistema NUSE; con el fin de fortalecer el proceso de continuidad de Operación del NUSE 123, se estableció cuando así se requiera, activar un Centro Alterno para la operación, desde una de las agencias que conforman el Sistema C4 y que cuenta con la estructura operativa más adecuada para realizar las funciones que se realizan desde la S.U.R., de forma que cuando se active la contingencia de desplazamiento al sitio, sea más eficiente la configuración de roles en los Subsistemas.

Este centro alternativo será utilizado específicamente cuando se presenten las siguientes novedades tecnológicas en la S.U.R.:

- Ausencia de fluido eléctrico en el edificio del C4
- Imposibilidad de acceso al edificio del C4 por eventos disruptivos
- Fallas en la conectividad con el/los data center que afectan los Subsistemas de planta telefónica y/o CAD en un tiempo mayor a 15 minutos.

De esta forma, al presentarse alguna de estas novedades y con la autorización previa del Líder de la operación del NUSE 123, se traslada el personal de operadores y un Supervisor de la S.U.R. a la agencia CRUE:

Dirección: Cra 32 #12-81 piso cuarto (4) Agencia CRUE Bogotá

NOTA: La parte logística de transporte e ingresos en la agencia con la cual preste el apoyo se debe haber realizado previamente desde la operación.

En el piso cuarto (4) de la agencia CRUE se encuentra su sala de operación, desde la cual se han dispuesto para apoyar este tipo de contingencia, más de diez (10) estaciones de trabajo que debidamente configuradas, servirán de apoyo para que los Operadores de la S.U.R. reciban llamadas y puedan darle trámite hacia las agencias respectivas. También se dispondrá de un puesto de trabajo adicional para el Supervisor de Turno.

La sala de operación del CRUE, está dividida en módulos de 6 estaciones estilo colmena. Durante la contingencia de traslado, se dispone de dos módulos (módulo de "TARM Sur" completo y el módulo de despacho) para un total de 12 estaciones de trabajo debidamente configuradas en los roles de recepción para el aplicativo CAD PremierOne y el uso de la planta telefónica VESTA por medio de IPPhone.

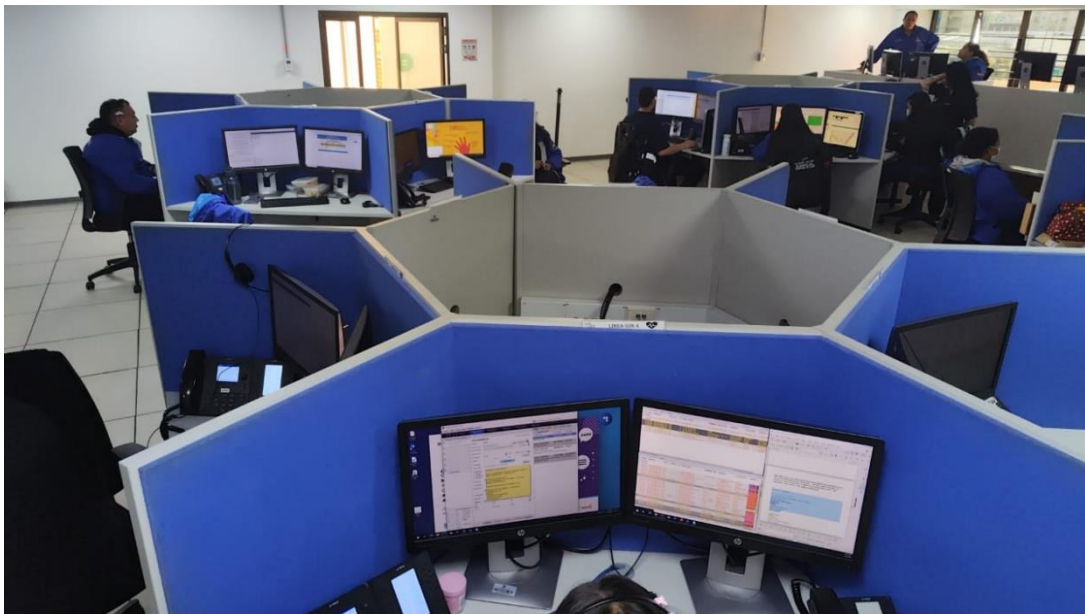


Imagen N.1_ Módulo de trabajo tipo colmena CRUE para 6 estaciones de trabajo

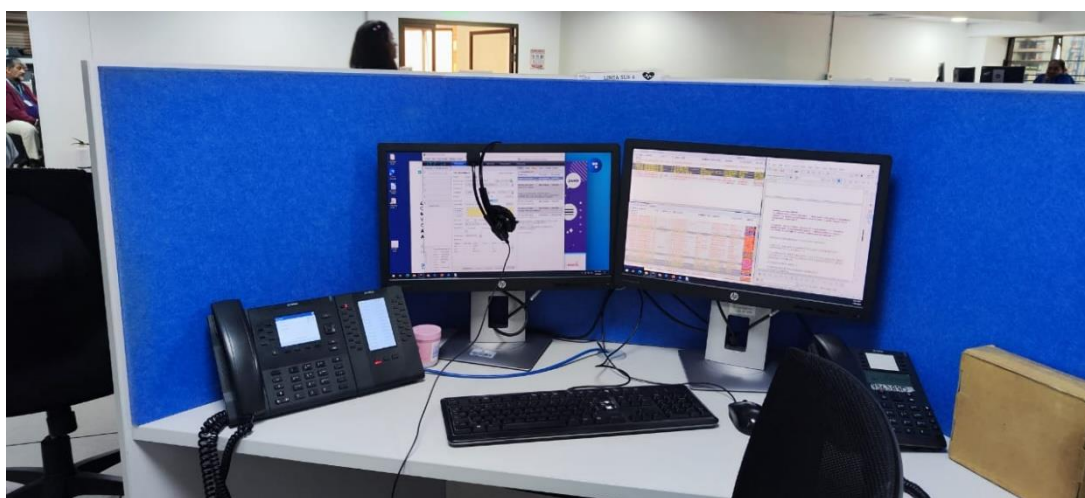


Imagen N.2_ Elementos por cada puesto de trabajo CRUE

El Líder de la operación NUSE 123 será quien notifique el desplazamiento del personal de la S.U.R. hacia la agencia CRUE, y coordinará con el Equipo Tecnológico de apoyo a la operación para que se realicen las acciones correspondientes entre el operador tecnológico y su mesa de servicio para configurar las estaciones de trabajo dispuestas para recibir y gestionar las llamadas que ingresen a la Línea 123. El siguiente será el procedimiento que debe solicitarse al operador tecnológico:

ACCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Configuración previa de las estaciones de trabajo de CRUE para ejecutar los aplicativos de la S.U.R. (Llamadas y transferencias)	Cada vez que haya contingencia	Operador tecnológico Grupo tecnológico NUSE 123
Configuración de la red CRUE para recibir los servicios de la S.U.R. (Llamadas y transferencias)	Única Vez	Operador tecnológico Grupo tecnológico NUSE 123
Permisos en Seguridad	Única vez	Operador tecnológico
Identificación de usuarios de S.U.R que se loguearán en las estaciones de CRUE	Durante la contingencia	Mesa de servicio Operador tecnológico

Esta configuración se realiza al momento del desplazamiento de los operadores hacia la agencia CRUE; de tal manera que, una vez llegue el personal de la S.U.R., ya se encuentre disponible el acceso a la plataforma tecnológica CAD y Planta telefónica por IPPhone para hacer el respectivo logueo en los sistemas bajo los roles de recepción.

El tiempo que duren los operadores en las instalaciones del CRUE, dependerá del tiempo en el cual pueda resolverse la novedad en la S.U.R. Este monitoreo se realizará con el apoyo del Grupo Tecnológico NUSE 123 y se notificará las Líder Operativo NUSE cuando el personal pueda retornar al Edificio C4.

9. ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO

Una vez finalice alguno de los incidentes contingentes presentado en la operación del Sistema NUSE 123 y posterior al recibo del informe por parte del operador tecnológico, debe coordinarse una reunión para evaluar la novedad presentada involucrando:

- Grupo tecnológico NUSE 123
- Operador tecnológico del sistema NUSE 123
- Interventoría

En esta reunión se tratarán los siguientes temas:

- Tipo de novedad tecnológica presentada
- Razón por la que se presentó dicha novedad
- Acción de mejora a realizar para que no se vuelva a presentar
- Informe y seguimiento

El resultado de estas reuniones técnicas será presidido por el Grupo Tecnológico NUSE 123 del C4 y serán los encargados de emitir el informe de estas reuniones, hacer la trazabilidad e informar al líder operativo NUSE 123.

10. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento de Usuario - Modo offline de PremierOne

Elaboró: Oscar Hernán Pérez Vanegas - Profesional Universitario

Harold Oswaldo Casas Guerrero – Contratista C4
Jorge Enrique Potes Gonzalez – Contratista C4

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