

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 1 de 10

<b>OBJETIVO</b>	Realizar la validación de anomalías que pudieran dar lugar a intermitencias en la continuidad del servicio del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias de Bogotá.
<b>ALCANCE</b>	
Aplica al proceso misional Gestión de Emergencias -GE, en la Sala Unificada de Recepción –SUR de la Línea 123 Bogotá y en las salas de radio y/o despacho de las agencias adscritas al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo (C4). Inicia cuando el operador tecnológico o personal operativo del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias reporta una anomalía que pudiera afectar la continuidad del servicio y termina cuando el operador tecnológico reporta la existencia de un evento que pone en riesgo la operación del mismo sistema.	

<b>NORMATIVIDAD</b>
<p><b>DECRETO 510 DE 2019 (agosto 27):</b> “Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4 y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><b>ACUERDO 637 DE 2016 (marzo 31) Concejo de Bogotá:</b> “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”</p> <p><b>DECRETO 413 DE 2016 (septiembre 30):</b> “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”</p> <p><b>DECRETO 527 DE 2014 (noviembre 21):</b> “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”</p> <p><b>ACUERDO 375 DE 2009 (junio 17):</b> 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.).</p>

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 2 de 10

### DEFINICIONES

**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 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 (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE, Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá -UAESCOBB, Movilidad, Instituto Distrital para la Gestión de Riesgos y Cambios Climáticos -IDIGER, Policía Metropolitana de Bogotá – MEBOG)

**Equipo técnico del operador:** es un grupo especializado de asistencia que ha sido delegado por el operador tecnológico, para dar trámite a las anomalías tecnológicas o necesidades de servicio de las agencias.

**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 adscritas al 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 que integra el C4 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.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PR-GE-1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la  
Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:  
18/03/2021

Página 3  
de 10

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

**Llamada procedente:** hace referencia a una llamada realizada por un usuario, que corresponde al reporte de una situación 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.

**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 las agencias.

**Personal operativo:** se refiere al personal en agencias encargado del trabajo operativo y misional.

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

**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.

**Sistema de despacho asistido por computador C.A.D. (CAD por sus siglas en inglés: Computer-Aided-Dispatch):** 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.

**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.

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 4 de 10

**Usuario de la Línea 123 Bogotá:** Persona que reporta una situación de emergencia y/o evento de seguridad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Reporte de anomalía tecnológica	Identificar anomalía tecnológica	La identificación de la anomalía puede tener diferentes fuentes, pero en este protocolo se considerarán exclusivamente las siguientes: 1) personal operativo en cualquiera de las agencias y 2) operador tecnológico o sus representantes.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	1) Personal operativo en cualquiera de las agencias y 2) operador tecnológico o sus representantes.		
		¿La anomalía se identificó por personal operativo en agencia(s)?	Si: Pasar a la actividad 2. No: Pasar a la actividad				Reporte de anomalía tecnológica



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PR-GE-1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la  
Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:  
18/03/2021

Página 5  
de 10

			5.				
2	Reporte anomalía tecnológica	de	Comunicar a supervisor de personal en sala	Cuando la anomalía es identificada por personal operativo, se debe comunicar al supervisor de turno o jefe de sala de la agencia.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Reporte anomalía tecnológica
3	Reporte anomalía tecnológica			La validación con el operador tecnológico inicia con el reporte de la anomalía, por parte del supervisor de personal en sala, a la mesa de ayuda que el operador tecnológico ha dispuesto en todas las agencias del Sistema Integrado de seguridad y Emergencias. El operador de mesa de ayuda realiza la verificación de la existencia de la anomalía.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	



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

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 6 de 10

		¿Mesa de ayuda resuelve la anomalía?	Si: Dar por terminado el protocolo. No: Pasar a la actividad 4.		Mesa de ayuda		Reporte de anomalía tecnológica
4	Reporte de anomalía tecnológica	Escalar a equipo técnico del operador tecnológico para realizar la validación de la anomalía	Cuando la mesa de ayuda no puede resolver la anomalía, debe escalar la consulta al equipo técnico del operador tecnológico para que ellos realicen la validación de la anomalía.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Mesa de ayuda		
		¿El equipo técnico resuelve la anomalía?	Si: Dar por terminado el protocolo. No: Pasar a la actividad 5.		Equipo técnico del operador tecnológico		Reporte de anomalía tecnológica



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

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 7 de 10

5	Reporte de anomalía tecnológica	Reportar existencia de evento que pone en riesgo la operación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias	Cuando el equipo técnico concluye que la anomalía es un evento que pone en riesgo la operación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencia, debe contactar al Coordinador de la Línea 123 Bogotá y emitir una comunicación en la que da claridad sobre los motivos que dieron lugar al reporte de existencia del evento de riesgo para el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias. <b>Nota:</b> El Coordinador de la Línea 123 utilizará el esquema de comunicaciones definido en este documento para realizar la activación del Plan de Acción correspondiente.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Delegado del operador tecnológico y Coordinador de la Línea 123 Bogotá	Reporte de evento que pone en riesgo la operación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias
---	---------------------------------	--	--	--	--	--



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PR-GE-1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

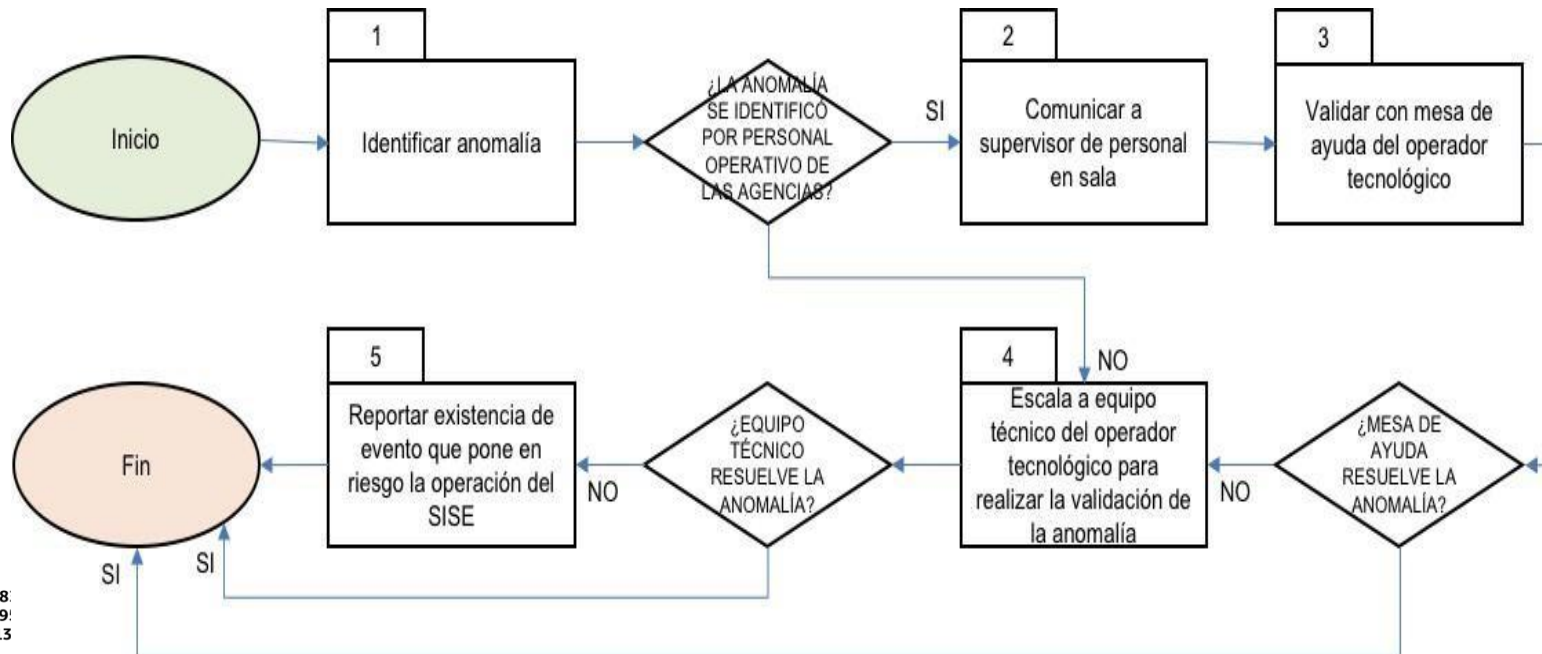
Documento:

Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la  
Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:  
18/03/2021

Página 7  
de 10

### DIAGRAMA DE FLUJO



Av. Calle 26 # 57 -8  
Torre 7 Tel. 377 959:  
Código Postal: 1113  
www.scj.gov.co



CERTIFICADO NO. SG-2019003191





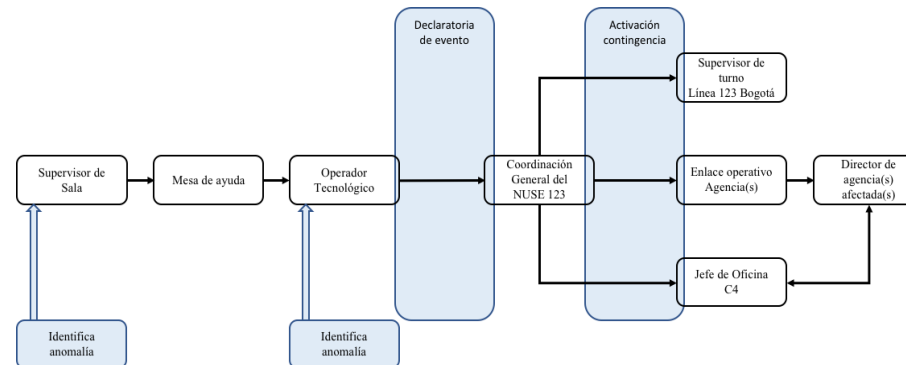
<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 8 de 10

### ESQUEMA COMUNICACIONES

De acuerdo con lo definido en este documento, la identificación de la anomalía, por parte del supervisor de sala en agencia o alguno de su personal operativo, debe ser comunicado a la mesa de ayuda, quienes escalarán al equipo técnico del Operador Tecnológico. Al realizarse la verificación de la anomalía tecnológica, el Operador Tecnológico se comunicará con el Coordinador de la Línea 123 Bogotá.

Es el Coordinador de la Línea 123 Bogotá quién realiza la activación del Plan de Acción para la atención de la contingencia, comunicándose con el supervisor de turno de la SUR, el enlace operativo en la(s) agencia(s) afectada(s) y el Jefe de la Oficina del C4, en ese estricto orden.

Corresponde al enlace operativo de la(s) agencia(s) afectada(s) comunicar al director de su agencia sobre la orden de activación y se espera una comunicación fluida entre el Jefe de la Oficina C4 y el Director de la(s) agencia(s) afectada(s). Vea figura Esquema de Comunicaciones a continuación.







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

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 10 de 10

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Ruberth Diaz Medina	Oscar E. Bautista A.	Luz Yasmine Pintor Ramírez
CARGOS	Contratista	Profesional universitario	Jefe de Oficina C4
FIRMAS			

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	12/05/2017	Documento Original
2	18/03/2021	Ajuste con inclusión de logos encabezado y pie de página, así mismo se incluyeron y modificaron políticas de operación y actividades.



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

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PR-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha Aprobación:</b>	12/05/2017
<b>Documento:</b>	<b>Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 18/03/2021	Página 11 de 10