
	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 1 de 9

OBJETIVO	Dar continuidad al servicio prestado por el C4 y sus agencias adscritas, 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	
Aplica al proceso misional Gestión de Emergencias -GE, en la Sala Unificada de Recepción –SUR de la Línea de Emergencias 123 y en las salas de radio y/o despacho de las Agencias adscritas al Sistema NUSE 123. Inicia cuando se identifica la existencia de una anomalía que pone en riesgo la operación del C4 y sus agencias adscritas, termina cuando jefe de C4 desactiva las acciones contingentes.	

NORMATIVIDAD	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Distrital 451 de 2005: Por el cual se implementa el Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencias para el Distrito Capital NUSE 123, creado por el capítulo 6 del Decreto 503 de 2003 y se dictan otras disposiciones. 2. Acuerdo 232 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. 3. Decreto 413 del 2016: Por el 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. 	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Secretaría de Gobierno, 10 de noviembre de 2015. Procedimiento Gestión de comunicación y recepción. Código: 2N-GIS-P1. Versión 4.	1. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 12 de mayo de 2017. Protocolo: Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio. Código PR-GE-1. Versión 1.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 2 de 9

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 19 de mayo de 2017. Plan de Acción Contingente: Falla en el Trámite de Incidentes. Código PL-GE-1. Versión 1. 3. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 19 de mayo de 2017. Plan de Acción Contingente: Migración completa CAD. Código PL-GE-2. Versión 1. 4. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 19 de mayo de 2017. Plan de Acción Contingente: Migración completa DUES. Código PL-GE-3. Versión 1.
--	--

DEFINICIONES

Acciones contingentes: conjunto de actividades que han sido planificadas para la atención de una contingencia. Se encuentran contenidas en los Planes de Acción Contingentes.

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.

Agencia: son las entidades o dependencias adscritas al Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias 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.


Anomalia 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.

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

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.

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 sus agencias adscritas.

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

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 3 de 9

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 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.

Sala unificada de recepción (S.U.R.): área dispuesta por el sistema integrado de seguridad y/o emergencias NUSE 123, para el desarrollo de actividades propias de los operadores de recepción en la gestión de incidentes de seguridad y emergencia.


POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

- 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.

2. 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.

3. Toda comunicación oficial asociada al presente procedimiento, debe efectuarse a través del aplicativo de gestión documental vigente y adoptado por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el sistema de Gestión Documental.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 4 de 9

4. Los productos y/o servicios generados en este procedimiento, aportan al logro de los objetivos y metas formulados para la gestión del proceso Gestión de Emergencias, que se encuentran formulados en los planes vigentes.


6. El Sistema Integrado NUSE 123, cuenta con un temario establecido para los diferentes roles implementados para la gestión de los eventos de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN


Tiempo de ejecución: depende del tipo de contingencia y de las necesidades del servicio

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 sus agencias adscritas.	<p>Una anomalía en el servicio se evidencia cuando el personal de operación del C4 y de sus agencias adscritas 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 recursos humanos o 3) las dos mencionadas.</p> <p>Para el caso en el que la anomalía sea de tipo tecnológico, se debe seguir el Esquema de Comunicaciones que se encuentra en este documento y el Protocolo: Validación de Eventos que ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio, de manera que, la mesa de ayuda y el operador tecnológico garanticen que la</p>	C4 y sus agencias adscritas	Supervisor de turno y/o Operador Tecnológico	El control es realizado a través de la mesa de ayuda y el Operador Tecnológico.	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 5 de 9

			<p>anomalía es realmente un evento riesgoso para la continuidad del servicio del sistema.</p> <p>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 de operación o se active la sala alterna de operación, lo que ocurra primero.</p>				
		¿Se identificó un evento riesgoso?	<p>Si: Pasar a la actividad 2. No: Finaliza el procedimiento.</p>		Operador Tecnológico		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	<p>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 en las agencias y el jefe de oficina del C4 (vea Esquema de Comunicaciones en este documento), indicando el Plan de Acción Contingente que debe ser activado por el supervisor de turno en la SUR.</p> <p>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.</p>	Sala Unificada de Recepción – S.U.R.	Supervisor de turno	El control es realizado por el Supervisor de Turno, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en el Plan de Acción Contingente activado.	
		¿Se supera la contingencia?	Si: Pasar a la actividad 3.		Operador Tecnológico		Oficio, llamada telefónica y/o mensaje de

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 6 de 9

			No: Continuar en la actividad 3 hasta superar la contingencia.				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 que la contingencia se ha superado.	Realizar la transición para la normalización de la operación	En los Planes de Acción Contingentes se encuentra el conjunto de actividades que deberá realizarse para normalizar la operación.	Sala Unificada de Recepción – S.U.R.	Supervisor de turno	El control es realizado por el Supervisor de Turno, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en el Plan de Acción Contingente activado.	Notificación en la que se informa la normalización de la operación.
4	Notificación en la que se informa la normalización de la operación.	Desactivar las acciones contingentes	La desactivación de las acciones contingentes ocurre cuando toda la operación se encuentra normalizada y el jefe de oficina del C4 emite un comunicado oficial a sus agencias adscritas declarando que se ha superado la contingencia y que la operación se ha normalizado completamente.	C4	Jefe de Oficina del C4		Comunicado oficial a las agencias adscritas al C4 declarando que se ha superado la contingencia y que la operación se ha normalizado completamente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

1

Fecha Aprobación:

12/05/2017

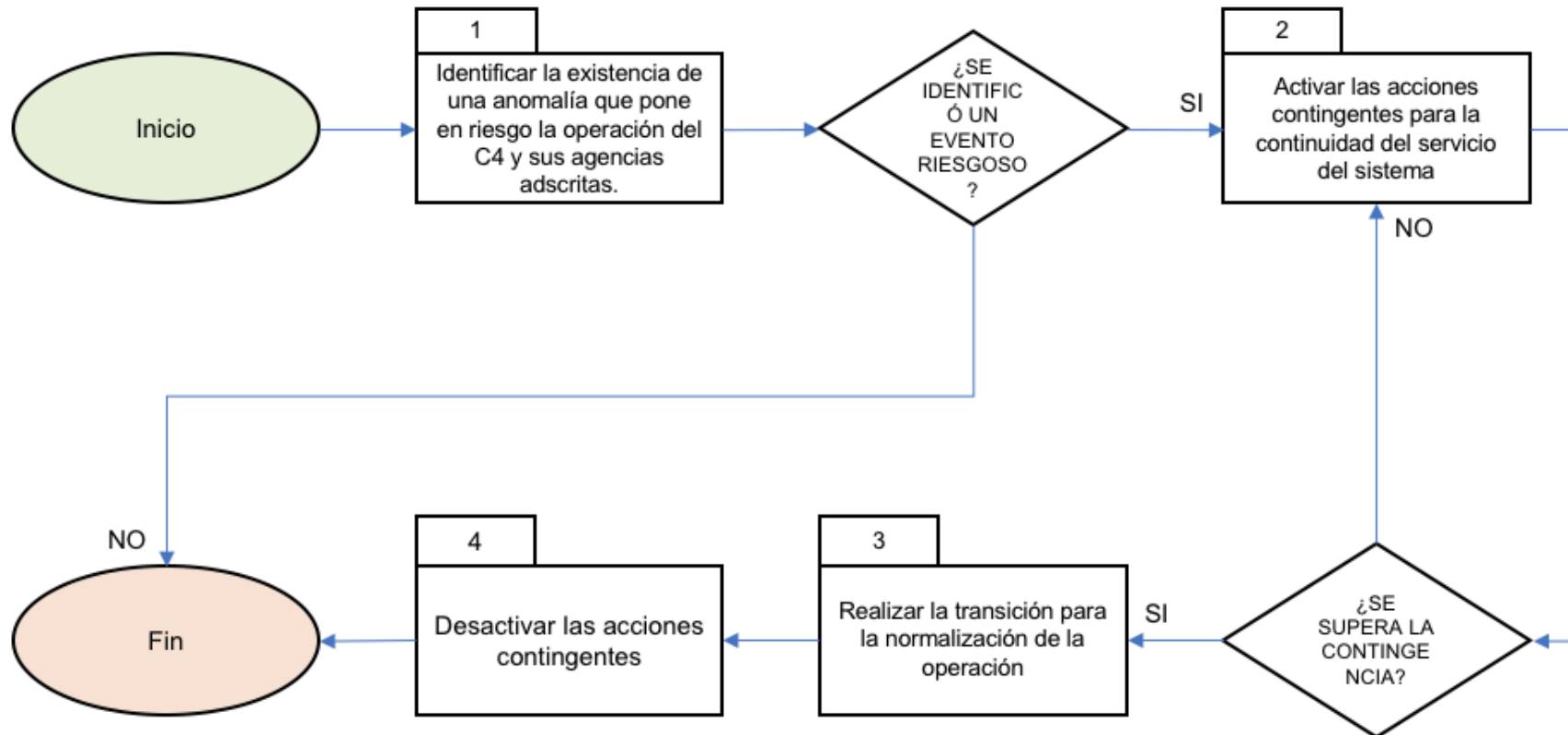
Documento:


Continuidad del Servicio

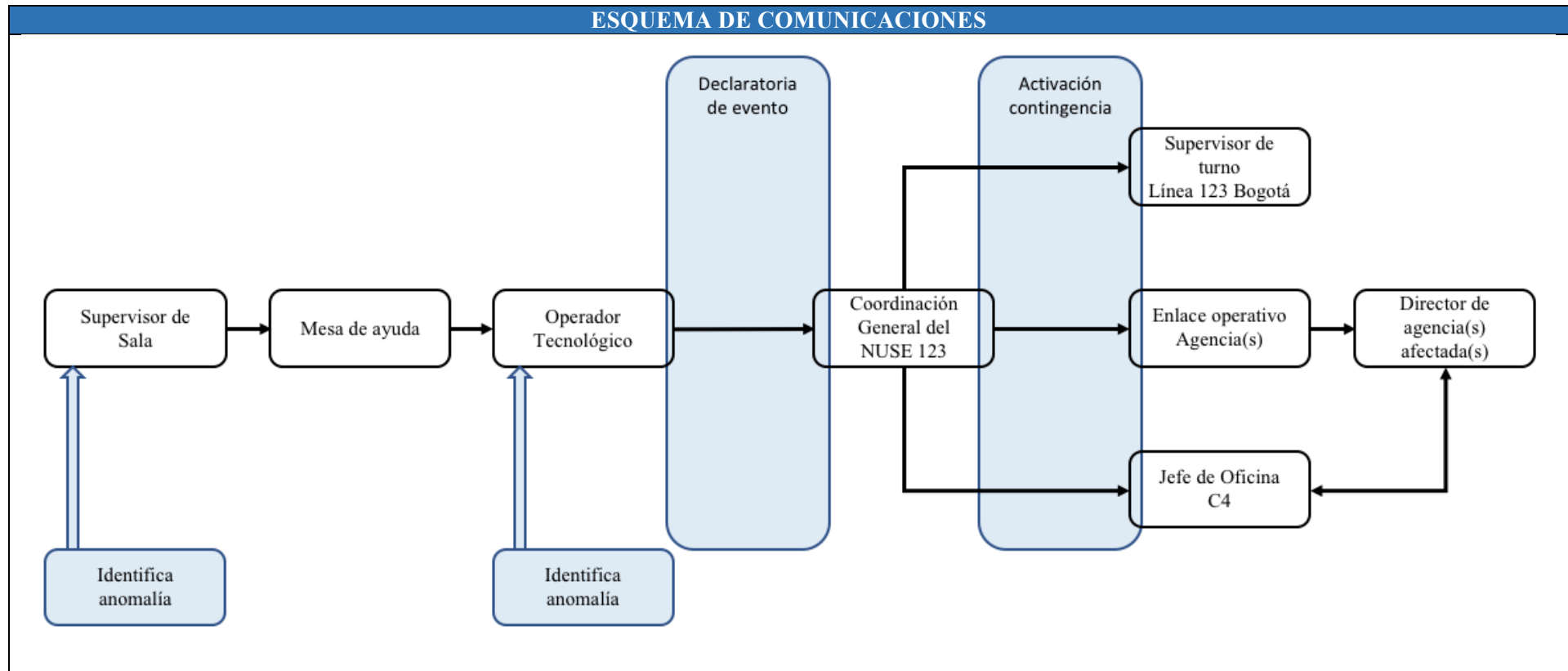
Fecha de Vigencia:
12/05/2017


Página 7 de 9

DIAGRAMA DE FLUJO



	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 12/05/2017	Página 8 de 9



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3	
				Versión:	1
				Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia:	12/05/2017	Página 9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	12 de mayo de 2017	Documento Original	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Johan Manuel Redondo	Ruberth Díaz Medina	Diana Urbano
CARGO	Asesor NUSE123 – C4	Coordinador General del NUSE 123	Jefe Oficina C4
FIRMA			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-3

Versión:

1

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Continuidad del Servicio

Fecha de Vigencia:
12/05/2017

Página 9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	12 de mayo de 2017	Documento Original	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Johan Manuel Redondo	Ruberth Díaz Medina	Diana Urbano
CARGO	Asesor NUSE123 - C4	Coordinador General del NUSE 123	Jefe Oficina C4
FIRMA	