



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

Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
		Versión:	3
Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
		Fecha de Vigencia:	Página 1 de 8 18/03/2021

OBJETIVO	Identificar y verificar mediante la herramienta tecnológica de datos del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4, los incidentes de alto impacto reportados y documentar las acciones realizadas en la atención de los mismos, por las entidades que integran el C4.
ALCANCE	
Inicia en el momento en que cada operador de seguimiento identifica un incidente de alto impacto copiado a las entidades que integran el C4, continúa profundizando la información en contacto con las entidades que integran el C4 y finaliza con el cierre del mismo por parte de las entidades que integran el C4.	

NORMATIVIDAD
<p>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”.</p> <p>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”</p> <p>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”</p> <p>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”</p> <p>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.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
		Versión:	3
Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
		Fecha de Vigencia: 18/03/2021	Página 2 de 8

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	<ol style="list-style-type: none">1. Procedimiento Operación de Recepción en la SUR. Código PD-GE-1..2. Procedimiento: Continuidad del servicio. Código PD-GE-3.3. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD- GE-44. Procedimiento: Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5.5. Manual Operativo del C4 MA-GE-1.6. Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1.

Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
		Versión:	3
Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
		Fecha de Vigencia: 18/03/2021	Página 3 de 8

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 (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)

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.

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.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto

Código:

PD-GE-2

Versión:

3

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 4 de 8

tipificación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

Transferencia de voz: poner en contacto telefónicamente al usuario de la Línea 123 Bogotá, con la entidad que corresponda.

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

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

- 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 óptima 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-2

Versión:

3

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto

Fecha de Vigencia:

Página 5 de 8

18/03/2021

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto

Código:

PD-GE-2

Versión:

3

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 6 de 8

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Trasferencia de mando novedades del turno inmediatamente anterior con el seguimiento de incidentes.	Iniciar sesión en los aplicativos	El operador de seguimiento debe ingresar su usuario y contraseña en las herramientas ofimáticas.	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	Logueo en la herramienta C.A.D.	Adecuación de monitores de estado y filtro de incidentes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto

Código:

PD-GE-2

Versión:

3

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 7 de 8

2	Adecuación de monitores de estado y filtro de incidentes.	Visualizar los recursos asignados por parte de las entidades	Visualizar los recursos asignados por parte de las entidades de no tener un recurso asignado: entonces debo buscar alternativa de comunicación. de acuerdo al Manual Operativo del C4 M-GE-1 . De lo contrario debo realizar lectura de bitácora.	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	N/A	Clasificar si es incidente de alto impacto y determinar si se envía o no emergente duplicado de acuerdo al Manual operativo de C4 M-GE-1 .
		¿Es un incidente de alto impacto?	Si: pasar actividad No 3 NO: pasar actividad No. 2		Actualización recurrente y filtrando de los incidentes con prioridad de alto impacto, verificación de monitores de estado, revisión en los incidentes de la herramienta C.A.D. y Verificación de llamadas asociadas a un incidente de alto impacto.		
3	Generación de reportes realizando la notificación de incidentes con características de alto impacto.	Continuar realizando seguimiento de incidentes asociados.	Continuar realizando seguimiento de acuerdo a las notas registradas por las	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	N/A	Enviar reporte vía correo electrónico al líder de operación del



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto

Código:

PD-GE-2

Versión:

3

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 8 de 8

			entidades en la bitácora.				sistema NUSE-123.
		¿Se requiere más información de las características del incidente de alto impacto?	<p>Si: Pasar a la actividad No. 3</p> <p>No: Pasar a la actividad No. 4</p>				
4	Adecuación de monitores de estado y filtro de incidentes.	Código de disposición de información y de cierre.	<p>Mediante la actualización recurrente y filtrando de los incidentes con prioridad de alto impacto, verificación de monitores de estado, revisión en los incidentes de la herramienta C.A.D. y</p> <p>Verificación de llamadas asociadas a un incidente de alto impacto.</p>	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	Marca en el formulario de la herramienta CAD Código de disposición de alto impacto	Finalmente, el operador de seguimiento continua con su rutina recurrente.


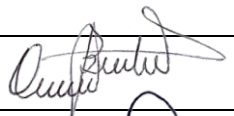
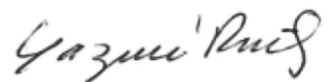


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
		Versión:	3
Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
		Fecha de Vigencia: 18/03/2021	Página 9 de 8

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

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Wilmar López	Oscar Edwin Bautista	Luz Yasmine Pintor Ramirez
	Javier Andrés Garzón	Ruberth Diaz Medina	
CARGOS	Auxiliar Administrativo	Profesional Universitario	Jefe de Oficina C4
	Contratista	Contratista	
FIRMAS			
	JAVIER A GARZON M	