
	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 1 de 14


OBJETIVO	Dar continuidad al servicio prestado por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 y entidades que integran el C4, 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	
Inicia cuando se identifica la existencia de una anomalía que pone en riesgo la operación del C4 y entidades que integran el C4, continúa con la activación de los sistemas emergentes o contingencias de la operación del C4 y termina cuando el jefe de C4 desactiva las acciones contingentes.	

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>

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 2 de 14


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.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> Manual de MIPG 	<ol style="list-style-type: none"> Procedimiento Operación de recepción en la SUR. Código PD-GE-1. Procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto. Código PD-GE-2. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD-GE-4. Procedimiento: Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1. Formato Concepto de Llamadas F-GE-453. Manual Operativo del C4 MA-GE-1 Instructivo Formación para el Sistema NUSE Operadores de la S.U.R. y Operadores de Entidades que integran el C4 de Despacho I-GE-1


	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 3 de 14

DEFINICIONES

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
7. **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.
8. **Línea 123 Bogotá:** es la línea de emergencias establecida como número único para el manejo de incidentes de seguridad y/o emergencias.
9. **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.
10. **Llamada procedente:** hace referencia a una llamada realizada por un usuario, que corresponde al reporte de una situación de seguridad y/o emergencias.
11. **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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 4 de 14

- 12. Recursos móviles:** Hace referencia a los vehículos debidamente equipados, con los que el personal especializado de cada entidad que integra el C4, realiza la atención de los incidentes reportados a la Línea 123 Bogotá in situ.
- 13. 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.
- 14. 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.
- 15. 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.
- 16. 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.
- 17. Transferencia de voz:** poner en contacto telefónicamente al usuario de la Línea 123 Bogotá, con la entidad que corresponda.
- 18. Usuario de la Línea 123 Bogotá:** Persona que reporta una situación de emergencia y/o evento de seguridad.
- 19. Acciones contingentes:** conjunto de actividades que han sido planificadas para la atención de una contingencia. Se encuentran contenidas en el Manual Operativo del C4 y son los Planes de Acción Contingentes.
- 20. 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.
- 21. 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.
- 22. Contingencia:** hecho o problema que se plantea de forma imprevista.
- 23. 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 en el Manual Operativo del C4.
- 24. 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 las entidades que integran el C4.
- 25. Mesa de ayuda:** Es el personal en sala, delegado por el operador tecnológico, para asistir anomalías tecnológicas y brindar soporte.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 5 de 14

- 26. Operador Tecnológico:** es el encargado de brindar el soporte tecnológico necesario para que se pueda cumplir con los objetivos de la misionalidad de la operación del C4.
- 27. 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.
- 28. 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.
- 29. Plataforma tecnológica:** conjunto de sistemas tecnológicos utilizados para la recepción y el despacho de recursos por parte del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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.
- 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.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 6 de 14


- 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.
- Respeto y cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos conjuntamente por el C4 y sus entidades adscritas.
- Evaluación de desempeño del personal operativo del C4, en términos de calidad y disposición.
- Política de protección de datos personales de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivialidad y Justicia.
- 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

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 7 de 14


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 las entidades lo integran.	Una anomalía en el servicio se evidencia cuando el personal de operación del C4 y de sus entidades que lo integran, 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. Para el caso en el que la anomalía sea	C4 y las entidades que lo integran	Auxiliar administrativo	El control es realizado a través de la mesa de ayuda y el Operador Tecnológico.	Reporte de Falla en el sistema o alguno de sus componentes

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 8 de 14


			<p>de tipo tecnológico, se debe seguir el Esquema de Comunicaciones que se encuentra en el Manual Operativo del C4: 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 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</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 9 de 14


			garanticen condiciones seguras de operación o se active la sala alterna de operación, lo que ocurra primero.				
		¿Se identificó un evento riesgoso?	Si: Pasar a la actividad 2. No: Finaliza el procedimiento.		Operador Tecnológico	N/A	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	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	Sala Unificada de Recepción – S.U.R.	Auxiliar administrativo	El control es realizado por el Supervisor de Turno, de acuerdo	N/A

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
	Documento:	Continuidad del Servicio	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 10 de 14


			<p>enlace operativo de las entidades que integran el C4 y el jefe de oficina del C4 (vea Esquema de Comunicaciones descrito en el Manual Operativo del C4), 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>			o 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	N/A	Oficio, llamada telefónica y/o

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	2
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 11 de 14


			No: Continuar en la actividad 3 hasta superar la contingencia.				mensaje de 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 que se encuentran descritos en el Manual Operativo del C4, Contingentes de Falla de Telefonía, CAD y Ventana de Mantenimiento , que deberá realizarse para normalizar la operación.	Sala Unificada de Recepción – S.U.R.		El control es realizado por el Supervisor de Turno, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran	Notificación en la que se informa la normalización de la operación.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 12 de 14

						descritas en manual operativo del C4; los Planes de Acción Contingentes de Falla de Telefonía, CAD y Ventana de Mantenimiento o activado.	
4	Notificación en la que se informa la	Desactivar las acciones contingentes	La desactivación de las acciones contingentes	Centro de Comando, Control,	Jefe de Oficina del C4	N/A	Comunicado oficial a las entidades

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 13 de 14

normalización de la operación.		<p>descritos en el Manual Operativo del C4; los Planes de Acción Contingentes de Falla de Telefonía, CAD y Ventana de Mantenimiento ocurre cuando toda la operación se encuentra normalizada y el jefe de oficina del C4 emite un comunicado oficial a las entidades que integran el C4, declarando que se ha superado la contingencia y que la operación se ha normalizado completamente.</p>	Comunicaciones y Computo C4		que integran el C4 declarando que se ha superado la contingencia y que la operación se ha normalizado completamente.
--------------------------------	--	---	-----------------------------	--	--

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-3
			Versión:	2
	Documento:	Continuidad del Servicio	Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	23/09/2019
			Página 14 de 14	

7.....

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	12/05/2017	Documento Original	
2	23/09/2019	Ajuste de acuerdo a la norma ISO 9001 2015	

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Oscar Edwin Bautista	Héctor Paramo	Carlos Fabián Camacho
CARGOS	Profesional universitario	Contratista	Jefe de Oficina C4
FIRMAS			