



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 1 de 10

TIPO DE PROCESO	Misional	LÍDER DEL PROCESO	Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4
OBJETIVO	Articular y gestionar las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas dispuestas por el Distrito Capital para la atención de seguridad y emergencias, a través de la implementación de procedimientos, protocolos y modelos de operación, la innovación tecnológica y transferencia de conocimiento, con el propósito de dar una respuesta coordinada, eficiente y oportuna a los eventos de seguridad y emergencias que ocurren en Bogotá, D.C; a la vez que genera información centralizada y confiable para la toma de decisiones y aporta conocimiento para la prevención y anticipación de dichos eventos.		
ALCANCE			
Inicia con la articulación de las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas, dispuestas por el Distrito Capital con el propósito de dar una respuesta coordinada, eficiente y oportuna a los eventos de seguridad y emergencias que ocurren en Bogotá, D.C., continua con el desarrollo de procedimientos, protocolos y modelos de operación, la gestión de incidentes de seguridad y emergencias, la gestión de los sistemas de video-vigilancia y comunicaciones, el fortalecimiento de las redes de participación cívica, la transferencia de conocimiento y aporte de valor mediante el uso de la tecnología, finaliza con la generación de información centralizada y confiable para la toma de decisiones y contribución de conocimiento para la prevención y anticipación de eventos e incidentes de seguridad y emergencias.			
AMBITO DE APLICACIÓN			
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4			





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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 2 de 10

**OBJETIVO ESTRATÉGICO
RELACIONADO**

- I. Diseñar e implementar estrategias y acciones con enfoques transversales de promoción de la cultura ciudadana, género, población vulnerada y territorial, que permitan la reducción de las problemáticas, factores de riesgo y delitos que afectan las condiciones de seguridad, convivencia y justicia en Bogotá.
- II. Fortalecer estrategias y acciones interinstitucionales orientadas a mejorar la confianza entre la ciudadanía y la institucionalidad a través del fortalecimiento de conductas de auto regulación, regulación mutua, diálogo y participación social y cultura ciudadana que transformen las conflictividades sociales y mejoren la seguridad ciudadana.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor		Entradas	PROCEDIMIENTO	Responsable(s)	Salidas	Usuario	
Interno	Externo					Interno	Externo
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	Alcaldía Distrital	Plan de Desarrollo Distrital	Articular los objetivos de la Oficina con el Plan de Desarrollo Distrital	Jefe de Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4	Seguimiento de los indicadores y metas del Plan de Desarrollo Distrital Seguimiento PMR Seguimiento	Oficina de Planeación de la SSCJ	





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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 3 de 10

SSCJ					acuerdo de gestión		
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Comunidad usuaria de los servicios del C4	Solicitudes de atención de incidentes y reportes de eventos de seguridad y emergencias	Operación en la Sala Unificada de Recepción – SUR PD-GE-1	Jefe de Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4	La notificación de los eventos de seguridad y emergencias a las entidades integradoras del C4 para destinar los recursos y atención de los mismos.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Entidades que solicitan bajo el procedimiento PD-GE-4 Cadena de Custodia
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	N.A.	Listado de incidentes en tiempo real	Seguimiento de incidentes de alto impacto PD-GE-2	Jefe de Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4	Informar incidentes de alto impacto de la ciudad	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 Despacho de la SDSCJ	Entidades que integran C4
Centro de Comando, Control,	N.A.	Notificaciones de anomalías en la funcionalidad de la plataforma física o tecnológica del C4	Procedimiento Continuidad del Servicio PD-GE-3	Jefe de Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Notificación en la que se informa la normalización de la operación	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y	Entidades que integran C4



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 4 de 10

Comunicaciones y Computo - C4						Computo - C4	
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Entidades de Control, Entidades componentes del C4	Requerimientos o solicitudes de información con cadena de custodia	Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-4	Jefe de Oficina y Profesionales del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Entrega de la respuesta y material probatorio de la solicitud de cadena de custodia con sus correspondientes anexos	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Entidades de Control, Entidades que integran C4
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	N.A.	Selección y seguimiento a los incidentes y eventos de seguridad y emergencias	Procedimiento Monitoreo de la Operación en la SUR PD-GE-5	Jefe de Oficina, Profesionales y Auxiliares Administrativos del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Informe con los soportes y recomendaciones del monitoreo de la operación revisada.	Control Interno Disciplinario Dirección de Gestión Humana	N.A.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 5 de 10

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.
- 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.
- 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.
- 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 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 con la Política de protección de datos personales de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Caracterización

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 6 de 10

- 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

NORMATIVIDAD

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".

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"

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"

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"

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.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Caracterización

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 7 de 10

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

1. Manual Operativo MIPG

INTERNOS

1. Procedimiento Operación de Recepción en la SUR. Código PD-GE-1.
2. Procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto. Código PD-GE-2.
3. Procedimiento: Continuidad del servicio. Código PD-GE-3.
4. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD- GE-4
5. Procedimiento: Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5.
6. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1.
7. Manual Operativo del C4 MA-GE-1.
8. 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.
9. Formato Asignación de ID Herramienta Tecnológica F-GE-732.
10. Formato Bitácora de Control de Tóner – Oficina C4 F-GE-509.
11. Formato Boletín Conjunto- Boletín Informativo F-GE-795.
12. Formato Concepto de llamadas F-GE-453.
13. Formato Solicitudes Control de Acceso C4 F-GE-760.
14. Formato Solicitud Diademas, Equipos Tecnológicos y Accesorios C4 F-GE-761.
15. Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1.
16. Protocolo Operación Sistema de Videovigilancia PR-GE-2.
17. Protocolo Comunicación y Apoyo Operativo, de las Cámaras del Sector Privado y Público, Integradas con el Sistema de Video Vigilancia Ciudadana de Bogotá PR-GE-3



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Caracterización

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 8 de 10

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	RIESGOS	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR
Ver indicadores de gestión	Ver matriz de riesgos y oportunidades por proceso	Ver matriz de inventario de conocimientos del proceso	Ver matriz de información a comunicar

ACCIONES DE MEJORAMIENTO	REQUISITOS DE CALIDAD
Ver plan de mejoramiento	Ver Manual de Calidad Anexo No 1

RECURSOS ASOCIADOS	
HUMANOS:	Jefe de la Oficina Profesional universitario Técnico Operativo Auxiliar administrativo
FÍSICOS:	Instalaciones para el Centro de Comando Control, Comunicaciones y Cómputo - C4
FINANCIEROS:	Recursos asignados por la entidad al proceso
TECNOLÓGICOS:	Plataforma tecnológica para la gestión de información de emergencias, la gestión de llamadas, el almacenamiento de datos y voz, la geo-localización de incidentes, el seguimiento a los incidentes de alto impacto, el monitoreo de la operación y la gestión de la infraestructura física de C4 Sistema de video-vigilancia ciudadana del Distrito Capital Sistemas de comunicación Equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado Sistemas de Información y análisis de Información
AMBIENTALES:	Recursos para el manejo de vertimientos y residuos generados en las instalaciones del C4, de acuerdo con los lineamientos del Plan Integral de Gestión Ambiental de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Caracterización

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 9 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	06/10/2017	Documento Original
2	23/09/2019	Ajuste del documento, alineado a la ISO 9001:2015
3	15/11/2019	Ajuste del documento conforme al plan de mejoramiento y los procedimientos.
4	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
NOMBRE	Oscar Edwin Bautista A.	Ruberth Diaz Medina	Luz Yasmine Pintor Ramírez
		Oscar Eduardo Ardila C.	
CARGO	Profesional Universitario	Contratista	Jefe Oficina C4
		Contratista	
FIRMA		 	



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 10 de 10