

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia:	Página 1 de 7
			14/07/2017	

TIPO DE PROCESO	Misional	LÍDEL DEL PROCESO	Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4
OBJETIVO	Coordinar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de incidentes de seguridad y/o emergencias en la capital.		
ALCANCE			
<p>El proceso misional Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de la ciudad de Bogotá, abreviadamente C4, se encarga de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar acciones que articulen los objetivos de la Oficina del C4 con el Plan de Desarrollo Distrital. 2. Formular, socializar, ejecutar y dar seguimiento a actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación interagencial. 3. Elaborar, ejecutar y dar seguimiento a planes y proyectos que conduzcan al cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4. 4. Gestionar la atención de los incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad a nivel interagencial. 5. Asesorar en la gestión e implementar estrategias para la atención de incidentes de alto impacto, desde la mesa de análisis del comportamiento de la ciudad frente a incidentes de alto impacto. 6. Realizar seguimiento de los procedimientos de operación del C4. 7. Adoptar el sistema de gestión de seguridad de la información propuesto por el operador tecnológico. 			
OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	Integrar física y tecnológicamente las entidades del Sistema de Emergencias Distrital para dar una eficiente respuesta a la ciudadanía.		


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO								
Proveedor		Entradas	Etapas	Actividades	Responsable(s)	Salidas	Usuario	
Interno	Externo						Interno	Externo
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia - SSCJ	Alcaldía Distrital	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo Distrital • Objetivos Estratégicos de la Secretaría 	P	Articular los objetivos de la Oficina con el Plan de Desarrollo Distrital	Jefe de Oficina C4	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de los indicadores y metas del Plan de Desarrollo Distrital • Seguimiento PMR • Seguimiento acuerdo de gestión 	Oficina de Planeación de la SSCJ	

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia: 14/07/2017	Página 2 de 7


Subsecretaría de inversiones de la SSCJ C4	ETB Agencias asociadas al C4 Asociaciones y/u organizaciones de números de emergencia Organizaciones similares al C4	<ol style="list-style-type: none"> Diagnóstico de los siguientes sistemas: <ul style="list-style-type: none"> gestión tecnológica, gestión de la información, gestión del capital humano, gestión de la infraestructura. Diagnóstico de la coordinación interagencial. Buenas prácticas y lecciones aprendidas de experiencias nacionales y/o internacionales relacionadas con el C4. 	P	Formular las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación interagencial.	Jefe de Oficina C4	Conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación interagencial.	C4	
C4		Conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación interagencial.	H	Socializar y ejecutar el conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	Jefe de Oficina del C4	Resultados esperados de la implementación de las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	C4	
C4		Conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación interagencial.	H	Elaborar y ejecutar planes y proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	Jefe de Oficina del C4 y profesionales del C4	Planes y proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	C4	
	Usuario de la Línea 123 Bogotá	Llamada con solicitud de atención de incidentes de seguridad y/o emergencias	H	Gestionar la atención de los incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad	Coordinador de la Línea 123 Bogotá	Datos históricos de la gestión de incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad	Línea Bogotá 123 C4	Entidades que lo soliciten bajo el procedimiento de cadena de custodia o el procedimiento

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia: 14/07/2017	Página 3 de 7

								de solicitud de información de la SSCJ
Línea 123 Bogotá		Reporte de incidente de alto impacto	H	Asesorar en la gestión de los incidentes de alto impacto de la ciudad	Jefe de Oficina del C4	Recomendaciones para la gestión de los incidentes de alto impacto de la ciudad	SSCJ	Agencias asociadas al C4
	ETB	Sistema de gestión de seguridad de la información	H	Adoptar el sistema de gestión de seguridad de la información propuesto por el operador tecnológico	Jefe de Oficina del C4	Prácticas seguras para el tratamiento de información del C4	C4	
C4		Conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación intergencial.	V	Hacer seguimiento a las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	Equipo de asesores del C4	Recomendaciones al desarrollo de las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	C4	
		Conjunto de actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4, en el marco de la gestión de la tecnología, la gestión de la información, la gestión del capital humano, la gestión de la infraestructura y la coordinación intergencial. Planes y proyectos elaborados para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	V	Hacer seguimiento a los planes y proyectos elaborados para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	Equipo de asesores del C4	Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	C4	
C4	Oficina de planeación de la SSCJ	Procesos y procedimientos del C4	V	Seguimiento de los procedimientos de operación	Coordinador de la Línea 123 Bogotá	Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los procedimientos de operación	C4	

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia: 14/07/2017	Página 4 de 7

C4		Datos históricos de la gestión de incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad	V	Mesa de análisis del comportamiento de la ciudad frente a incidentes de alto impacto	Jefe de Oficina del C4	Estrategias para la atención de incidentes de alto impacto	SSCJ	Agencias asociadas al C4
Línea 123 Bogotá	Agencia(s)	Información sobre la manera en la que se está gestionado los incidentes de seguridad y/o emergencias	V	Coordinación y seguimiento de la atención a nivel interagencial	Jefe de Oficina C4 y Coordinador NUSE	Reportes analíticos de las consecuencias de la manera como gestiona el C4 y sus agencias asociadas	C4 SSCJ	Agencias asociadas al C4
C4		Recomendaciones al desarrollo de las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	A	Realizar gestión para la implementación de las recomendaciones a las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	Jefe de Oficina C4, Coordinador NUSE y equipo de asesores del C4	Reporte de los resultados de gestión para la implementación de las recomendaciones a las actividades para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital referentes al C4.	C4	
C4		Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	A	Implementar las acciones de los Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	Jefe de Oficina C4, Coordinador NUSE y equipo de asesores del C4	Reporte de los resultados de la implementación de las acciones de los Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Oficina del C4	C4	
C4		Planes de mejoramiento para el cumplimiento procedimientos de operación	A	Implementar las actividades de los Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los procedimientos de operación	Jefe de Oficina C4, Coordinador NUSE y equipo de asesores del C4	Reporte de los resultados de la implementación de las actividades de los Planes de mejoramiento para el cumplimiento de los procedimientos de operación	C4	
C4 SSCJ	Agencias asociadas al C4	Estrategias para la atención de incidentes de alto impacto	A	Implementar las Estrategias para la atención de incidentes de alto impacto	Jefe de Oficina C4, Coordinador NUSE	Reporte de los resultados de la implementación de las Estrategias para la atención de incidentes de alto impacto	C4 SSCJ	
C4	Agencias asociadas al C4	Reportes analíticos de las consecuencias de la manera como	A	Desarrollar acciones para que las consecuencias de la	Jefe de Oficina C4, Coordinador NUSE y	Reporte de los resultados del desarrollo de las	C4	Agencias asociadas al C4

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
	Documento:	Caracterización	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
			Fecha de Vigencia:	14/07/2017
				Página 5 de 7

SSCJ		gestiona el C4 y sus agencias asociadas		manera como gestiona el C4 y sus agencias asociadas impacten positivamente el servicio misional del C4	equipo de asesores del C4	acciones para que las consecuencias de la manera como gestiona el C4 y sus agencias asociadas impacten positivamente el servicio misional del C4	SSCJ	
------	--	---	--	--	---------------------------	--	------	--

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Gestión coordinada entre las agencias del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias.
Respeto y cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos conjuntamente por el C4 y sus agencias adscritas.
Evaluación de desempeño del personal operativo de la Línea 123 Bogotá, en términos de calidad y disposición.

NORMATIVIDAD

Decreto 314/2016: 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 451/2005: 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.

Acuerdo Distrital 232/2006: por el cual se establece el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Ley 1575/2012: Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia


Decreto Distrital 555/2011: Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, D.C.

Acuerdo 546/2013: Por el cual se transforma el Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias -SDPAE-, en el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático-SDGR-CC, se actualizan sus instancias, se crea el Fondo Distrital para la Gestión de Riesgo y Cambio Climático "FONDIGER" y se dictan otras disposiciones.


Ley 1801/2016: por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.

Decreto 507/2013: Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.

Ley 1712/2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia: 14/07/2017	Página 6 de 7

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
N.A.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 03 de marzo de 2017. Procedimiento: Operación de recepción en la SUR. Código PD-GE-1. Versión 1. 2. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 03 de marzo de 2017. Procedimiento: Seguimiento de incidentes de alto impacto. Código PD-GE-2. Versión 1. 3. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 12 de mayo de 2017. Procedimiento: Continuidad del servicio. Código PD-GE-3. Versión 1. 4. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 03 de marzo de 2017. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD-GE-4. Versión 1. 5. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 03 de marzo de 2017. Procedimiento: Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5. Versión 1. 6. 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. 7. 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. 8. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 19 de mayo de 2017. Plan de Acción Contingente: Migración completa CAD. Código PL-GE-2. Versión 1. 9. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 19 de mayo de 2017. Plan de Acción Contingente: Migración completa DUES. Código PL-GE-3. Versión 1.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	C-GE-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	06/10/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia: 14/07/2017	Página 7 de 7

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

El parámetro de medición del Proceso Gestión de Emergencias es un indicador de eficiencia denominado “Porcentaje de diseño e implementación del Centro de Comando y Control”, que ha sido establecido para realizar el seguimiento de la meta plan de desarrollo "Diseñar e implementar el 100% del Centro de Comando y Control".

RECURSOS ASOCIADOS

HUMANOS:	<p>Jefe de la Oficina Profesional universitario Código 219 Grado 12 (3) Profesional universitario Código 219 Grado 12 (2) Técnico Operativo Código 314 grado 19 (1) Técnico Operativo Código 314 grado 12 (11) Técnico Operativo Código 314 Grado 12 (1) Auxiliar administrativo Código 407 Grado 18 (196+4 vacantes) Auxiliar administrativo Código 407 Grado 19 (15) Auxiliar administrativo Código 407 Grado 20 (15)</p>
FÍSICOS:	<p>Instalaciones para el Centro de Comando Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 Instalaciones para la Línea de Emergencias 123 Bogotá Instalaciones para otras agencias del sistema, en propiedad y en contingencia</p>
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 geolocalización de incidentes, el seguimiento a los incidentes de alto impacto, el monitoreo de la operación y la gestión de la infraestructura física.
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 Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

C-GE-1

Versión:

1

Fecha Aprobación:

06/10/2017

Documento:

Caracterización

Fecha de Vigencia:

14/07/2017

Página 8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	06 de octubre de 2017	Documento Original

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Johan Manuel Redondo	Ruberth Díaz Medina	Diana Urbano Castro
CARGO	Asesor C4	Coordinador del NUSE 123	Jefe de oficina C4
FIRMA			