
	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 1 de 18


OBJETIVO	<p>Informar a las entidades que integran el C4 sobre las solicitudes realizadas frente a eventos de seguridad o emergencias en el Distrito Capital, mediante una caracterización de los mismos, para que las entidades que integran el C4 den una respuesta coordinada y oportuna según sus competencias.</p>
ALCANCE	
<p>Inicia cuando el operador de recepción de la Sala Unificada de Recepción recibe la llamada de un usuario a través de la Línea 123 Bogotá, para reportar un incidente de seguridad y/o emergencia. Continúa recibe y recolecta los datos suministrados por el usuario para definir el evento de seguridad o emergencia termina cuando el operador de recepción, copia y transfiere la información a las entidades que integran el C4 o se determina que la llamada no es procedente.</p>	

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 Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 2 de 18

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
1. Manual de MIPG	1. Procedimiento Seguimiento de incidentes de alto impacto. Código PD-GE-2. 2. Procedimiento: Continuidad del servicio. Código PD-GE-3. 3. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD- GE-4 4. Procedimiento: Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5. 5. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1. 6. Manual Operativo del C4 MA-GE-1. 7. 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.

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. Geocalización del incidente: corresponde al ejercicio manual para la localización espacial del incidente que se reporta a la Línea 123 Bogotá en un mapa digital.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 3 de 18


5. **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.
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.
12. **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.
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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 4 de 18

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.
- 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 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia 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.


	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 5 de 18

PARÁMETROS DE MEDICIÓN
Ver indicadores de gestión


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Llamada de usuario de la Línea 123 Bogotá	Recepcionar llamada entrante a la Línea 123 Bogotá	Las llamadas entrantes realizadas por los usuarios de la Línea 123 Bogotá se reciben utilizando el guion de saludo establecido en el Manual Operativo del C4 MA-GE-1; preguntando cual es emergencia?	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Encontrarse en estado 'ready' en el sistema para el ingreso de una llamada por parte de un ciudadano	Logueados en las herramientas de operación
		¿Es una llamada procedente?	Si: Pasar a la actividad 2. No: Pasar a la actividad 19	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Creación incidente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1	
				Versión:	3
				Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 6 de 18	


2	Creación incidente	Crear el incidente en el sistema de despacho asistido por computador	Los incidentes procedentes reportados a la Línea deben ser registrados en el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés: Computer-Aided-Dispatch), generando la bitácora del incidente.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Incidente Procedente creado en el sistema CAD
3	incidente Procedente creado en el sistema CAD	Realizar la caracterización del incidente	La caracterización de los incidentes procedentes incluye: 1) la tipificación del incidente haciendo uso de la Guía de Tipificación G-GE-1	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Clasificar incidente	Incidente caracterizado en el sistema CAD
4	Datos referencia del sitio o ubicación del incidente	Preguntar al ciudadano si sabe la dirección del lugar en donde está ocurriendo el incidente.	Aplicar el guion de ubicación N.2 del Manual Operativo del C4 MA-GE-1	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
		¿Suministra la dirección?	Si: Pasar a la actividad 14 No: Pasar a la actividad 5	Centro de Comando, control,	Auxiliar administrativo	N/A	Ubicación del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1	
				Versión:	3
				Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 7 de 18	


				Comunicaciones y Computo			incidente
5	Ubicación del incidente	Preguntar al ciudadano si conoce algún punto de referencia	Aplicar el guion de ubicación N. 2.1. del Manual Operativo del C4 MA-GE-1	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
		¿Suministra punto de referencia?	Si: Pasar a la actividad 6 No: Pasar a la actividad 14	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	Verificación de Información que aparece en el centroide del polígono	Información que aparece en el centroide del polígono
6	Información que aparece en el centroide del polígono	Consultar punto de referencia en la herramienta de geolocalización	Consultar herramienta de geolocalización y confirmar con el ciudadano si la dirección que aparece en el centroide del polígono es la dirección en donde está ocurriendo el incidente	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Confirmación de la ubicación del incidente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 8 de 18


		¿Coincide con el centroide del polígono?	Si: Pasar a la actividad 7 No: Pasar a la actividad 9	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Incidente Geolocalizado
7	Confirmación de la ubicación del incidente	Ingresar la dirección.	<p> Digitar la dirección que arroja el sistema de geolocalización (centroide del polígono) en el campo "calle" de PROCAD y Digitar en la ventana "New" de PROCAD la abreviatura UBICGEO. </p>	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Incidente caracterizado en el sistema CAD
8	N/A	Pasar a la actividad 14		Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
9	N/A	Asignar la información suministrada por el ciudadano.	<p> Digitar la dirección suministrada por el ciudadano en el campo "nm org" o "adicional" </p>	Centro de Comando, control,	Auxiliar administrativo	N/A	N/A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 9 de 18


			de PROCAD según corresponda.	Comunicaciones y Computo			
10	N/A	Preguntar al ciudadano si conoce barrio / localidad	Aplicar el guion de ubicación N. 2.2 del Manual Operativo del C4.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
		¿Suministra barrio / localidad?	Si: Pasar a la actividad 12 No: Pasar a la actividad 13	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
11	N/A	Consultar herramienta de geolocalización	Consultar herramienta de geolocalización y confirmar con el ciudadano si el barrio / localidad que aparece en el centroide del polígono es la dirección en donde está ocurriendo el incidente.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Información que aparece en el centroide del polígono
12	Información que aparece en el	Ingresar la dirección.	Digitar la dirección que arroja el sistema de geolocalización del	Centro de Comando, control,	Auxiliar administrativo	N/A	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 10 de 18


	centroide del polígono		polígono) en el campo "calle" de PROCAD y Digitar en la ventana "New" de PROCAD la abreviatura UBICGEO.	Comunicaciones y Computo			
13	Incidente caracterizado en el sistema CAD	Copiar incidente a las entidades que integran el C4	El incidente caracterizado en el sistema de despacho asistido por computador se copia a las entidades que integran el C4, que realizarán el despacho de los recursos móviles para su manejo en sitio.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Copia de Incidente caracterizado en el sistema CAD
		¿Requiere transferencia de voz?	Si: Pasar a la actividad 14 No: Pasara a la actividad 17	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo		
14	N/A	Realizar marcación para transferencia de	Utilizar <u>guion de transferencia</u> . La marcación para la transferencia de voz a	Centro de Comando, control,	Auxiliar administrativo	N/A	N/A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 11 de 18


		voz a la entidad que integra el C4	la entidad que integra el C4, se realiza a través de las extensiones que han sido designadas, utilizando el sistema de gestión de voz	Comunicaciones y Computo			
		¿La marcación es exitosa?	Si: Pasar a la actividad 15. No Pasar a la actividad 25.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
15	N/A	Realizar transferencia de voz	En la transferencia de voz se realizan dos actividades: 1) Reporte del número de incidente relacionado a la entidad que integra el C4 y 2) transferencia de la llamada pulsando el botón que tiene dicho propósito.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
16	Identificación del tipo de llamada	Catalogar llamada en el sistema de clasificación	En esta actividad se realiza la clasificación de la llamada que se atendió, lo cual es importante para el	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo		Registro de la llamada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 12 de 18


			registro estadístico de la operación.				atendida
17	Documentar y registrar en el CAD los datos del incidente	Asignar código de cierre del incidente	Este código permite la clasificación de los incidentes, lo cual es importante para el registro estadístico de la operación. Después de asignar el código de cierre finaliza el procedimiento. NOTA: Los códigos de cierre se asignan a los incidentes, pero el flujo de actividades es distinto cuando se realiza transferencia de voz y cuando no. Cuando se realiza transferencia de voz se realiza primero la clasificación de la llamada y después se asigna el código, mientras que, cuando no se realiza transferencia de voz se realiza primero la asignación del código de cierre y al final se	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Cerrar incidente

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 13 de 18


			realiza la clasificación de la llamada.				
18		Finalizar llamada NO procedente	<p>Cuando la llamada no es procedente, se aplica el guion de finalización de llamada no procedente que se encuentra en el Manual Operativo del C4 MA-GE-1 y se finaliza la llamada.</p>	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Identificación del tipo de llamada
19		Catalogar llamada en el sistema de clasificación	<p>En esta actividad se realiza la clasificación de la llamada que se atendió, lo cual es importante para el registro estadístico de la operación. Después de esta actividad termina el procedimiento.</p>	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
20	N/A	Cerrar incidente por ausencia o pérdida de necesidad por parte del usuario	<p>Es posible que mientras se está reportando el incidente, la necesidad de despachar los recursos desaparezca, por ejemplo, por una broma, porque el recurso ya llegó o</p>	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1	
				Versión:	3
				Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 14 de 18	


			porque era una falsa alarma y se reportó con premura. En estos casos se debe cerrar el incidente. Pasar a las actividades 17 y 18, en ese mismo orden, y finalizar.				
21	N/A	Cerrar incidente como duplicado	Cuando el incidente es reportado más de una vez, hay redundancia de reportes en las entidades que integran el C4, lo que resta tiempo de atención y oportunidad al Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias para la atención de otros incidentes. Por esto, deben cerrarse los incidentes que se reportan más de una vez.	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Verificación lista de incidentes duplicados	Cerrar incidente
22	N/A	Finalizar llamada precedente	Dado que el duplicado corresponde a un incidente precedente, se debe finalizar la	Centro de Comando, control,	Auxiliar administrativo	N/A	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 15 de 18

			llamada usando el guion de finalización de llamada procedente que se encuentra en el Manual Operativo del C4 MA-GE-1. Pasar a la actividad 17 y finaliza	Comunicaciones y Computo			
23	N/A	Asignar código de cierre del incidente	Este código permite la clasificación de los incidentes, lo cual es importante para el registro estadístico de la operación. Pasar a las actividades 13 y 17, en ese mismo orden, y finalizar.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A
24	N/A	Reintentar marcación	Cuando la marcación para la transferencia de voz a la entidad que integra el C4, presentada en la actividad 15, no da resultado, se debe insistir la marcación hasta un máximo de tres (3) intentos que no sobrepasen dos (2) minutos.	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	N/A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Fecha de Vigencia: 23/09/2019	Página 16 de 18

		¿El reintento dio resultado?	Si: Pasar a la actividad 15 No: Pasar a la actividad 25	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	
25	N/A	Solicitar otro número de contacto	Dado que el reintento de transferencia de voz, de acuerdo a como fue presentado	Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo	Auxiliar administrativo	N/A	Cierre incidente actividad 17

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-1
	Documento:	Operación de Recepción en la SUR	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia:	23/09/2019
				Página 16 de 16

			<p>en la actividad 24, no dio resultado, se debe aplicar el guion de transferencia de voz fallida que se encuentra en el Manual Operativo del C4 MA-GE-1. Pasa a la actividad 17</p>				
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

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	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Oscar Edwin Bautista	Héctor Páramo	Carlos Fabian Camacho
CARGOS	Profesional Universitario	Contratista	Jefe de Oficina C4
FIRMAS	