



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 1 de 11

OBJETIVO

Describir las acciones que se deben realizar para la recepción de incidentes de seguridad o emergencias del Distrito Capital que ingresan a través de la Línea 123 mediante la caracterización apropiada de éstos, que permita informar a las entidades que corresponda de acuerdo con el decreto 510 para tramitar una respuesta coordinada y oportuna de acuerdo con sus competencias.

ALCANCE

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.

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:

Operación de Recepción en la SUR

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 2 de 11

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

INTERNOS

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. Formato Boletín Conjunto- Boletín Informativo F-GE-795.
8. Protocolo Validación de Eventos que Ponen en Riesgo la Continuidad del Servicio PR-GE-1.

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 -UAECOBB, Movilidad, Instituto Distrital para la Gestión de Riesgos y Cambios Climáticos -IDIGER, Policía Metropolitana de Bogotá – MEBOG)



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 3 de 11

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 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.



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 4 de 11

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



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

**Fecha de Vigencia:
18/03/2021**

Página 5 de 11

- 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 optima 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 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

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
----	------------------	-----------	-----------------------------	-------------	-------------	------------------	-------------------





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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 6 de 11

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.	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Ingreso de llamada al sistema de telefonía de la línea 123	Identificación de llamada
		¿Es una llamada procedente?	Si: Pasar a la actividad 2. No: Pasar a la actividad 8	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo		
2	Abrir formulario para incidente en sistema CAD	iniciar Incidente en el sistema de despacho asistido por computador_CAD	Los incidentes reportados a la Línea deben ser registrados en el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés: Computer-Aided-Dispatch)	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Historial sistema CAD	Incidente Procedente creado en el sistema CAD
		¿Es un incidente duplicado?	Si: realizar las acciones descritas en el Manual Operativo del C4 M-GE-1 (Duplicados)				



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 7 de 11

			No: pasar a la actividad 3				
3	Incidente Procedente creado en el sistema CAD	Realizar la caracterización del incidente	La caracterización que incluye: la tipificación del incidente haciendo uso de la Guía de Tipificación G-GE-1, ingreso de la dirección en el campo de localización del sistema CAD y documentación.	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Formulario en el sistema CAD	Incidente caracterizado en el sistema CAD
4	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, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Historial sistema CAD	Copia de Incidente caracterizado en el sistema CAD
		¿Requiere transferencia de voz?	Si: Pasar a la actividad 5 No: Pasar a la actividad 7	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo		



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 8 de 11

5	Transferencia de voz	Realizar marcación para transferencia de voz a la entidad que integra el C4	Utilizar guion de transferencia establecido en el Manual Operativo del C4 M-GE-1. La marcación para la transferencia de voz a la entidad que integra el C4, se realiza a través de las extensiones vigentes de acuerdo al Formato Boletín Conjunto-Boletín Informativo F-GE-795; y utilizando el sistema de telefonía.	Centro de Comando, control, Comunicación es y Computo	Auxiliar administrativo	Registro de transferencia o intento de transferencia en sistema de telefonía.	Identificación del tipo de llamada
6	Identificación del tipo de llamada	Catalogar llamada en el sistema de clasificación	Clasificación de la llamada atendida	Centro de Comando, control, Comunicación es y Computo	Auxiliar administrativo	Registro almacenado en el Control Interno de llamadas	Terminación de la llamada
		¿Si la llamada fue caracterizada y copiada a la entidad de manera exitosa ?	Si: Pasar a la actividad 7 No: pasar a la actividad 8				



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 9 de 11

7	Asignación del código de disposición de cierre de información.	Asignar código de disposición	Asignar código de disposición de acuerdo a la guía de tipificación G-GE-1, y teniendo en cuenta la información contenida en los Formatos Boletín Conjunto-Boletín Informativo F-GE-795.	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Formulario en el sistema CAD	Cerrar incidente
		¿Si el ciudadano se encuentra activo en llamada?	Si: pasar a la actividad 8 No: pasar a la actividad 9				
8	Caracterización de llamada NO procedente.	Aplicar guion de finalización de llamada	Se aplica el guion de finalización de llamada NO procedente que se encuentra en el Manual Operativo del C4 MA-GE-1.	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Registro almacenado en el Control Interno de llamadas	Clasificación de llamada
9	Clasificación de llamada	Seleccionar el código de clasificación de llamada	Asignar código de clasificación de llamada de acuerdo al Manual Operativo del C4 MA-GE-1.	Centro de Comando, control, Comunicación y Computo	Auxiliar administrativo	Registro almacenado en el Control Interno de llamadas	Terminación de la llamada



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

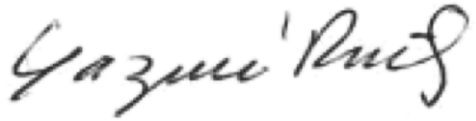
03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 10 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	03/03/2017	Documento Original
2	29 /11/2018	Se realizó actualización de tiempos de respuesta.
3	23/09/2019	Ajuste de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001 2015.
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
NOMBRES	Sady Sofía Moreno	Oscar Edwin Bautista	Luz Yasmine Pintor Ramirez
	Javier Andrés Garzón		
CARGOS	Contratista	Profesional Universitario	Jefe de Oficina C4
	Contratista		
FIRMAS			
	JAVIER A GARZON M		



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

Proceso:

Gestión de Emergencias

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Código:

PD-GE-1

Versión:

4

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Fecha de Vigencia:
18/03/2021

Página 11 de 11

