	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PD-GE-1	
	<b>Documento:</b>		<b>Operación de Recepción en la SUR</b>	<b>Versión:</b>	2
				<b>Fecha Aprobación:</b>	03/03/2017
				<b>Fecha de Vigencia:</b> 29/11/2017	Página 1 de 12

<b>OBJETIVO</b>	Informar a las agencias de despacho sobre las solicitudes realizadas frente a eventos de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital, mediante una caracterización de los mismos, para que las agencias den una respuesta coordinada y oportuna según sus competencias.
-----------------	--

#### ALCANCE


Aplica al proceso misional Gestión de Emergencias -GE, en la Sala Unificada de Recepción -SUR de la Línea 123 Bogotá, o en sus salas de contingencia. Inicia cuando el operador de recepción de la SUR recibe la llamada de un usuario a través de la Línea 123 Bogotá, para reportar un incidente de seguridad y/o emergencia. Termina cuando el operador de recepción recibe, copia y transfiere la información a las agencias de despacho o se determina que la llamada no es procedente.

#### NORMATIVIDAD

- Decreto Distrital 451 de 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 232 de 2006:** Por el cual se establece el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 413 del 2016:** Por el 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.


#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
No existen documentos referencia	1. Guía de Tipificación G-GE-1

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PD-GE-1
	<b>Documento:</b>		<b>Operación de Recepción en la SUR</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha Aprobación:</b>		03/03/2017
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 29/11/2017		Página 2 de 12

## DEFINICIONES

1. **Agencias de despacho:** 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 agencias del 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 agencia 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 de Operaciones de la SUR:** 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 agencia 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 y agencias encargadas de la atención de los incidentes de seguridad y/o emergencias de la ciudad.

	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PD-GE-1
	<b>Documento:</b>		<b>Operación de Recepción en la SUR</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha Aprobación:</b>		03/03/2017
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 29/11/2017		Página 3 de 12

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 agencia que corresponda.
18. **Usuario de la Línea 123 Bogotá:** Persona que reporta una situación de emergencia y/o evento de seguridad.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. 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.
2. 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.
3. Toda comunicación oficial asociada al presente procedimiento, debe efectuarse a través del aplicativo de gestión documental vigente y adoptado por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el sistema de Gestión Documental.
4. Los productos y/o servicios generados en este procedimiento, aportan al logro de los objetivos y metas formulados para la gestión del proceso Gestión de Emergencias, que se encuentran formulados en los planes vigentes.
5. El C4 cuenta con un temario establecido para los diferentes roles implementados para la gestión de los eventos de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital.



Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:

29/11/2017

Página 4 de 12

### PARÁMETROS DE MEDICIÓN

La operación en la Línea 123 Bogotá considera la medición del tiempo que se estima para la atención de una llamada recibida, de acuerdo con el código de la **Guía de Tipificación (G-GE-1)** contenida en el **Manual de Operaciones**. Por lo tanto, se espera que los tiempos de atención no superen los tiempos que se consideran a continuación. Estos tiempos fueron establecidos a partir de los valores promedio históricos de cada código en la guía.

Código	Nombre	Tiempo
401	Desarme	00:02:56
535	Información confidencial	00:07:26
601	Accidente Cerebro Vascular	00:01:47
602	Caída de altura	00:01:59
603	Convulsión	00:01:34
604	Evento respiratorio	00:09:41
605	Dolor torácico	00:01:48
606	Electrocución / Rescate	00:02:18
607	Patología ginecobstétrica	00:04:00
608	Heridos accidentales	00:02:07
609	Amenaza de suicidio	00:03:03
610	Intoxicación	00:35:49
611	Maltrato	00:06:32
611M	Maltrato a mujer	00:02:23
613	Inconsciente/paro cardiorrespiratorio	00:01:48
615	Quemaduras	00:13:13
616	Sangrado vaginal	00:02:44
617	Síntomas gastrointestinales	00:02:03
701	Abejas	00:13:06

Código	Nombre	Tiempo
928	Inundación	00:19:04
929	Explosión	00:12:56
930	Deslizamiento	00:03:28
931 A	Incendio estructural	00:02:19
931 B	Incendio vehicular	00:02:03
931 C	Incendio forestal	00:18:56
931 D	Incendio con MatPel	00:17:44
931 E	Incendio en aeronave	00:03:13
932	Ruido	00:01:38
933	Delincuente capturado por civil	00:01:51
934	Riña	00:02:04
935	Verificar situación	00:02:41
936	Persona tendida en la vía	00:02:11
937	Animal atrapado	00:02:50
937m	Animal maltratado	00:03:05
938	Animal peligroso	00:04:56
941	Trastorno mental	00:02:24
942	Accidente transito simple	00:02:06
942h	Accidente transito con heridos/muertos	00:05:38



**Proceso:**

**Gestión de Emergencias**

**Código:**

PD-GE-1

**Versión:**

2

**Fecha Aprobación:**

03/03/2017

**Documento:**

**Operación de Recepción en la SUR**

**Fecha de Vigencia:  
29/11/2017**

Página 5 de 12

702	Abrir domicilio	00:03:28	943	Movilidad / Señalización	00:02:14
703	Elemento caído y/o en peligro de caer.	00:02:41	944	Manifestaciones / Motín	00:14:43
705	Emergencia aérea	00:04:55	946	Remisión de dineros/ Acompañamiento	00:01:40
707	Incidente rescate acuático	00:03:32	947	Alarma	00:01:44
708	MATPEL	00:40:48	950	Acción subversiva	00:04:26
709	Rescates Urbano	00:03:00	951	Invasión de terreno o edificio	00:03:49
713	Rescates montaña	00:08:18	952	Menor o persona Abandonada	00:02:52
715	Sismo	00:03:29	953	Muerte natural	00:02:59
716	Fuga de gas natural o propano	00:18:27	958	Actos contra el ambiente	00:02:25
717	Prevención	No hay	961	Solicitud apoyo / Desacato	00:02:15
720	Pólvora	00:01:38	964	Indebido uso de establecimiento	00:02:09
720h	Herido con pólvora	00:02:25	965	Fuga de presos	00:03:32
802	Vehículo peligroso	00:02:37	967	Menor en establecimiento mayores	00:06:46
901	Muerto	00:03:39	968	Pandillas juveniles	00:05:40
903	Rapto / Secuestro	00:05:24	969	Porte ilegal de armas	00:02:28
904	Hurto efectuado	00:02:57	972	Suplantación de profesión u oficio	00:03:41
905	Atraco / Hurto en proceso	00:02:14	973	Daños en servicios públicos	00:18:34
906	Violencia sexual	00:03:13	974	Amenaza de ruina	00:12:49
909	Exhibiciones y/o actos obscenos	00:02:49	976	Extraviados / Desaparecidos	00:04:49
910	Lesiones personales	00:02:17	977	Vehículo recuperado	No hay
911	Disparos	00:02:05	978	Hallazgo de explosivos	00:02:55
912	Daños en propiedad pública/ privada	00:02:23	982	Aborto	00:03:43
913	Vehículo hurtado	00:03:05	990	Restos humanos	00:22:24
914	Vehículo abandonado	00:02:09	992	Accidente de aviación	00:04:09



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:

29/11/2017

Página 6 de 12

915	Intento/Violación de domicilio	00:02:19					
916	Persona o vehículo sospechoso	00:02:42					
918	Intento de suicidio	00:02:36					
919	Persona pidiendo auxilio	00:02:29					
922	Narcóticos	00:02:13					
923	Habitante de la Calle	00:05:09					
924	Enfermo	00:09:09					
926	Embriaguez	00:02:03					
926m	Venta o Consumo alcohol u otro en menor	00:02:38					
927	Quemas prohibidas	00:02:14					

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	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 <b>guion de saludo</b> establecido en el <b>Manual de Operaciones de la SUR</b> .	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	
		¿Es una llamada procedente?	Si: Pasar a la actividad 2. No: Pasar a la actividad 9.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción		
2		Crear el incidente en el sistema de despacho	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	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento:	Incidente Procedente creado en el sistema CAD



**Proceso:**

**Gestión de Emergencias**

**Código:**

PD-GE-1

**Versión:**

2

**Fecha Aprobación:**

03/03/2017

**Documento:**

**Operación de Recepción en la SUR**

**Fecha de Vigencia:**

29/11/2017

Página 7 de 12

		asistido por computador	Dispatch), generando la bitácora del incidente.			Monitoreo de la Operación en la SUR.	
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 dando uso de la <b>Guía de Tipificación(G-GE-1)</b> y 2) la geolocalización del incidente a partir de alguno de los sistemas de geolocalización con los que se cuenta (Smart e-Data, Geocodificador, Google Maps o Mapa Callejero).	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	Incidente caracterizado en el sistema CAD
		¿Se copia a las agencias?	Si: Pasar a la actividad 4 No: Pasar a la actividad 11 en el caso que se tenga ausencia o pérdida de necesidad por parte del usuario. Pasar a la actividad 12 en el caso en el que sea un duplicado.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción		
4	Incidente caracterizado en el sistema CAD	Copiar incidente a la agencia o agencias	El incidente caracterizado en el sistema de despacho asistido por computador se copia a la agencia o agencias que realizarán el despacho de los recursos móviles para su manejo in situ.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	Copia de Incidente caracterizado en el sistema CAD
		¿Requiere transferencia de voz?	Si: Pasar a la actividad 5 No: Pasara a la actividad 14				
5		Realizar marcación para transferencia de voz a la agencia	La marcación para la transferencia de voz a la agencia se realiza través de las extensiones que han sido designadas, utilizando el sistema de gestión de voz.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	



		¿La marcación es exitosa?	Si: Pasar a la actividad 6. No Pasar a la actividad 15.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción		
6		Realizar transferencia de voz	En la transferencia de voz se realizan dos actividades: 1) Reporte del número de incidente relacionado a la agencia despachadora y 2) transferencia de la llamada pulsando el botón que tiene dicho propósito.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	NA
7	NA	Clasificar 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 registro estadístico de la operación.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	Registro de la llamada atendida
8	NA	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 realiza la clasificación de la llamada.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	Código de cierre del incidente
9	NA	Finalizar llamada NO procedente	Cuando la llamada no es procedente, se aplica el <b>guion de finalización de llamada no procedente</b> que se encuentra en el	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo	NA





<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PD-GE-1
		<b>Versión:</b>	2
<b>Documento:</b>	<b>Operación de Recepción en la SUR</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	03/03/2017
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 29/11/2017	Página 9 de 12

			<b>Manual de Operaciones de la SUR</b> y se finaliza la llamada.			que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	
10	NA	Clasificar 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 registro estadístico de la operación. Después de esta actividad termina el procedimiento.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	Registro de la llamada atendida
11	NA	Cerrar incidente por ausencia o pérdida de necesidad por parte del usuario	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 porque era una falsa alarma y se reportó con premura. En estos casos se debe cerrar el incidente. Pasar a las actividades 9 y 10, en ese mismo orden, y finalizar.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	NA
12	NA	Cerrar incidente como duplicado	Cuando el incidente es reportado más de una vez, hay redundancia de reportes en la agencia despachadora, 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. Pasar a la actividad 13.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	NA
13	NA	Finalizar llamada procedente	Dado que el duplicado corresponde a un incidente precedente, se debe finalizar la llamada usando el <b>guion de finalización de llamada precedente</b> que se encuentra en el <b>Manual de Operaciones de la SUR</b> . Pasar a la actividad 10 y finalizar.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento:	NA



Proceso:

Gestión de Emergencias

Código:

PD-GE-1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

03/03/2017

Documento:

Operación de Recepción en la SUR

Fecha de Vigencia:

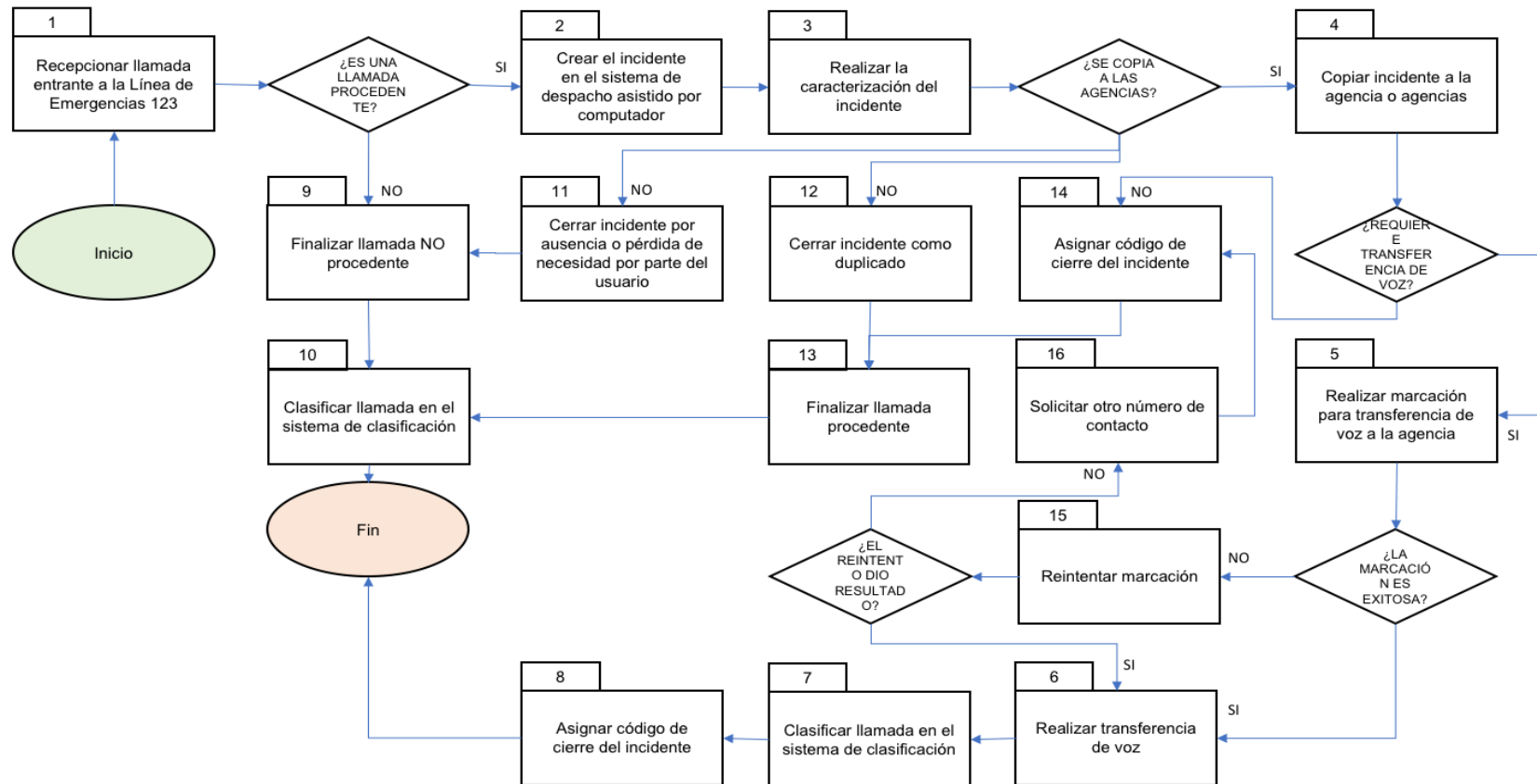
29/11/2017


Página 10 de 12

						Monitoreo de la Operación en la SUR.	
14	NA	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 10, en ese mismo orden, y finalizar.	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	Código de cierre del incidente
15	NA	Reintentar marcación	Cuando la marcación para la transferencia de voz a la agencia, presentada en la actividad 5, no da resultado, se debe insistir la marcación hasta un máximo de tres (3) intentos que no sobrepasen dos (2) minutos. ¿El reintentó dio resultado? Si: pasar a la actividad 6 No: pasar a la actividad 16	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	NA
		¿El reintentó dio resultado?	Si: Pasar a la actividad 6 No: Pasar a la actividad 16	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción		
16	NA	Solicitar otro número de contacto	Dado que el reintentó de transferencia de voz, de acuerdo a como fue presentado en la actividad 15, no dio resultado, se debe aplicar el <b>guion de transferencia de voz fallida</b> que se encuentra en el <b>Manual de Operaciones de la SUR</b> . Pasar a la actividad 14	Línea 123 Bogotá	Operador de recepción	El control es realizado a partir de un proceso aleatorio de monitoreo que se encuentra en el procedimiento: Monitoreo de la Operación en la SUR.	NA



### DIAGRAMA DE FLUJO



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Emergencias</b>	<b>Código:</b>	PD-GE-1
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de Recepción en la SUR</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	03/03/2017
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	29/11/2017
			Página 12 de 12	

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	Documento Original	
1	03 de Marzo 2017	Documento Original	
2	29 de Noviembre 2018	Se realizó actualización de tiempos de respuesta,	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Danny Ibarra Vega	Ruberth Díaz Medina Oscar Bautista	Diana Urbano
CARGO	Contratista	Contratista Profesional Universitario	Jefe Oficina C4
FIRMA	