
	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
				Versión:
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 1 de 10


OBJETIVO	Identificar y verificar mediante la herramienta tecnológica de datos del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4, los incidentes de alto impacto reportados y documentar las acciones realizadas en la atención de los mismos, por las entidades que integran el C4.
ALCANCE	
Inicia en el momento en que cada operador de seguimiento identifica un incidente de alto impacto copiado a las entidades que integran el C4, continúa profundizando la información en contacto con las entidades que integran el C4 y finaliza con el cierre del mismo por parte de las entidades que integran el C4.	

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>


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivialidad y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2	
				Versión:	1
				Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 2 de 10	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> Manual de MIPG 	<ol style="list-style-type: none"> Procedimiento Operación de recepción en la SUR. Código PD-GE-1. Procedimiento: Continuidad del servicio. Código PD-GE-3. Procedimiento: Cadena de custodia o elemento material probatorio. Código PD- GE-4 Procedimiento: Monitoreo de operación en la SUR. Código PD-GE-5. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-1. Manual Operativo del C4 MA-GE-1 Formato Concepto de Llamadas F-GE-453. 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
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
				Versión:
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 3 de 10


5. **Guía de Tipificación G-GE-1:** es un documento en el que se ha definido, por consenso con las entidades que integran el 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 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 Operativo del C4:** 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 que integra el 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

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
	Documento:		Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Versión:
		Fecha Aprobación:		03/03/2017
		Fecha de Vigencia: 23/09/2017		Página 4 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 – C4, cuenta con un temario establecido para los diferentes roles implementados para gestión de los eventos de seguridad y/o emergencias en el Distrito Capital
- Se deberá propender por la calidad del servicio, mediante el procedimiento de evaluación de la gestión del personal operativo del C4, en términos de oportunidad, calidad y disposición.
- El C4 y las entidades que lo componen y aquellos que se adhieran deberán cumplir con lo indicado en la Política de seguridad de la información y protección de datos personales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con énfasis en lo estipulado en la misma para el C4.

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
	Documento:		Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Versión:
Fecha Aprobación:		03/03/2017		
			Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 5 de 10


- 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)
1	Trasferencia de mando novedades operador de seguimiento	Iniciar sesión en las herramientas de seguimiento (correo electrónico, aplicativo alto impacto)	El operador de seguimiento debe ingresar su usuario y contraseña en las herramientas de seguimiento con las que dispone la S.U.R.	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	Actualización herramienta	Listas de incidentes de en diferentes estados
2	Listas de incidentes en diferentes estados	Actualización o cargue incidentes en el CAD	Se realiza una actualización de las listas de incidentes que	Centro de Comando, Control, Comunicación	Auxiliar administrativo	Reporte del sistema CAD	Relación de los incidentes con potencial de alto Impacto

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
			Versión:	1
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 6 de 10


			han sido tramitados a las entidades que integran el C4, en los diferentes estados (creado, todos y diferentes filtros) desde la Línea de Emergencias.	es y Computo - C4			
3	Relación de los incidentes con potencial de alto Impacto	Identificar incidentes con potencial de alto impacto	Entre los incidentes tramitados a entidades que integran el C4, desde la Línea de Emergencias 123, se seleccionan aquellos que de acuerdo con sus características (número de llamadas, tipo, población vulnerable, etc...) Se pueden registrar en el aplicativo de identificación de incidentes de alto impacto o que, por los tiempos de respuesta de las entidades que integran el C4, sean potencialmente	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	Lectura de bitácora del CAD o sin reporte de entidades que integran el C4	Registrar incidentes en aplicativo de alto impacto

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
				Versión:
			Fecha Aprobación:	03/03/2017
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 7 de 10


			incidentes de alto impacto.				
4	Registrar incidentes en el aplicativo de alto impacto	Clasificar la información preliminar para enviar a la Jefatura de del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4, y de forma simultánea al Coordinador de la línea 123 y Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia	La información preliminar del incidente identificado con potencial de alto impacto se debe reportar a la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4 y de forma simultánea al Coordinador de la línea 123 y Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Auxiliar administrativo	Revisión de datos para el aplicativo o verificación de la información	Envío de información preliminar de forma simultánea a la Jefatura del C4, Coordinador de la línea 123 y Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia
5	Envío de información preliminar de forma simultánea a la Jefatura del C4, Coordinador de la línea 123 y Secretario de seguridad	Establecer canal de comunicación con las entidades que integran el C4	Para profundizar en la información ya reportada a la jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4, se establece canal de comunicación con las entidades que integran el C4, que se	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Auxiliar administrativo	N/A	Envío de información detallada de incidente de forma simultánea a la Jefatura del C4, Coordinador de la línea 123 y Secretario de seguridad

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
			Versión:	1
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 8 de 10

			encuentran atendiendo el incidente reportado.				
6	Envío de información detallada de incidente de forma simultánea a la Jefatura del C4, Coordinador de la línea 123 y Secretario de seguridad	Reportar nueva información relacionada con el incidente encontrada al actualizar herramienta CAD	La nueva información obtenida se reporta a la jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4 quién deberá establecer si el incidente es definitivamente de alto impacto.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Auxiliar administrativo	N/A	Correo electrónico enviado por analista de seguimiento o cualquier medio de comunicación disponible por la Jefatura del C4
		¿Es un incidente de alto impacto?	Si: Pasar a la actividad 7. No: Pasar a la actividad 9.	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Auxiliar administrativo	N/A	
7	Correo electrónico enviado por analista de seguimiento o cualquier medio de comunicación disponible por la Jefatura del C4	Escalar la información	Cuando se ha identificado que el incidente es de alto impacto, se debe escalar la información pertinente y concreta del incidente a las	Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	Jefe de oficina C4	Informe del Incidente de Alto Impacto	Información en custodia de la Jefatura del C4

	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2
			Versión:	1
	Documento:	Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia: 23/09/2017	Página 9 de 10

			instancias superiores que corresponda.				
8		Registrar incidente en sistema de seguimiento	Finalmente, se debe diligenciar en el sistema de seguimiento de la SUR: 1) el formulario del sistema de seguimiento de alto impacto y 2) cargar los tiempos de respuesta de las entidades que integran el C4 involucradas en la atención del incidente.	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	N/A	
9		Cerrar incidente padre	Dado que el incidente no es de alto impacto, se cierra el incidente padre en el sistema de seguimiento de la SUR.	Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo - C4	Auxiliar administrativo	Verificación aplicativo CAD	Incidente Cerrado

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Emergencias	Código:	PD-GE-2	
	Documento:		Seguimiento de Incidentes de Alto Impacto	Versión:	1
				Fecha Aprobación:	03/03/2017
			Fecha de Vigencia:	23/09/2017	Página 10 de 10

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	03/03/2017	Documento Original	
2	23/09/2019	Ajustes de acuerdo a la norma ISO 9001 2015	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Oscar Bautista	Héctor Paramo	Carlos Fabian Camacho
CARGOS	Profesional universitario	Contratista	Jefe de Oficina C4
FIRMAS	