

El Comité Operativo de Apoyo y Seguimiento del C4
ACTA No. 2 de 2021
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 30 de diciembre de 2021

HORA: 08:30 a 12:45 pm

LUGAR: Auditorio - Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos (UAECOB)

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Aníbal Fernández de Soto	Secretario de Seguridad, convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		x	Delega a la jefe del C4 Ada Luz Sandoval Herazo
Ada Luz Sandoval Herazo	Jefe C4	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		
Diana Constanza Rodríguez	Subdirector del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud	Secretaria Distrital de Salud	x		
Teniente Gerardo Alfonso Martínez	Subdirector Operativa De la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, D.C.	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	x		
Nataly Patiño	Subdirectora Gestión en la vía	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
My Jhon Alexander Berbeo		Policía Metropolitana de Bogotá.	X		Asiste por delegación

Alejandra Quintero	Directora de Eliminación de Violencias	Secretaría Distrital de la Mujer	x		
Andrés Fierro	Subdirector para el Manejo de Emergencias y Desastres	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	x		

SECRETARIA TÉCNICA:

Nombre	Cargo	Entidad
Ada Luz Sandoval	Jefe C4	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			S í	N o	
Fabiana Garcia	Funcionaria	C4-Cooperación	x		
Sofia Moreno	Funcionaria	C4-Calidad	x		
Linda Velosa	Funcionaria	C4-equipo jurídico	x		
Javier Espeleta	Funcionario	C4	x		
Carmen Osorio	Funcionaria	C4-equipo jurídico	x		
Ruberth Díaz	Funcionario	SDSCJ-C4 Operaciones	x		
Jorge Potes	Funcionario	SDSCJ-C4	x		
Felipe Vélez	Funcionario	SDSCJ-C4 Enlace Agencia	x		
Andrea Moreno	Funcionaria	SDSCJ-C4 Enlace Agencia	x		
Manuel Niño	Funcionario	SDSCJ-C4 Enlace Agencia	x		
Fabio Albornoz	Funcionario	SDSCJ-C4 Tecnología	x		
Ximena Ayala	Funcionario	SDSCJ-C4 SOARS-Cooperación	x		
Julián Quintero	Funcionario	SDSCJ-C4	x		

		Capacitación			
Francisco Hoyos	Funcionario	SDSCJ-C4 SOARS	x		
Oscar Ardila	Funcionario	SDSCJ-C4 Planeación	x		
Harold Casas	Funcionario	SDSCJ-C4 Operaciones	x		
Liliana Rubio	Funcionaria	SDSCJ-C4 Operaciones	x		
Rosalinda Moreno	Funcionaria	SDSCJ-C4 Operaciones	x		

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación del Quórum.
2. Aprobación orden del día.
3. Presentación visión C4.
4. Documentos pendientes de aprobación e implementación:
 - Protocolo de Operación
 - Propuesta de priorización de temas y cronograma para la vigencia 2022
 - Gestión del cambio
 - Procedimiento de contingencia off-line
 - Entrada en operación planta telefónica
 - Guía de tipificación
 - Plan de mejoramiento 2022
 - Modelo de calidad / atención / entrenamiento
 - Propositiones y varios
5. Avances plan anual 2021.
 - Intervención a cargo de cada agencia (10 min cada una)
6. Aprobación Protocolo de Operación
7. Propositiones y varios.
8. Compromisos

DESARROLLO:**1. Verificación del quórum.**

Ada Luz Sandoval, jefe del C4, menciona que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 510 del 2019 y a lo relacionado en la matriz de asistencia, el presente Comité cuenta con quórum para deliberar.

2. Aprobación orden del día.

Ada Luz Sandoval, jefe del C4, pone a consideración de las personas asistentes el orden del día. Este es aprobado sin ninguna modificación.

3. Presentación Visión C4

Presentación Plan de Desarrollo Tecnológico C4.

Análisis de Datos

Tecnologías soporte.

Sala SOARS

Agencias-

Por último, resalta que el objetivo para el año 2023 es el reconocimiento Internacional – NENA 911.

Círculo Virtuoso - 4 ejes fundamentales de acción.

- Tecnologías Transversales: Fortalecer y potencializar las tecnologías existentes en el Sistema C4, video vigilancia, radio, plataforma tecnológica e integrar sus funcionalidades para un resultado concreto.
- Analítica de Datos: Análisis descriptivo, interpretativo y prospectivo, para la toma de decisiones en materia de seguridad y emergencia.
- Sala Operativa de Analítica, Respuesta y Seguimiento: análisis situacional de la seguridad y emergencias de la ciudad, basándose en fuentes de datos abiertas, información de las agencias del C4 y tendencias.
- Agencias: Interoperabilidad y certificación internacional NENA 911

Intervención por parte del Subdirector para el Manejo de Emergencias y Desastres Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, Tulio Villamil, en el punto 2 donde se habla de interoperabilidad, IDIGER como sistema de riesgo desde hace 20 años, manejan su sistema misional SIRE y lo que se pretende es que en ningún momento se vaya a ver afectado su sistema misional.

4. Documentos Pendientes de Aprobación e Implementación:

- **Protocolo de Operación**

La Doctora Ada Luz Sandoval Herazo, solicita a cada una de las agencias la aprobación del Protocolo Operativo (para que quede plasmado mediante acta – sesión del comité II – 2021) y la implementación del mismo a partir de enero de 2022.

Es de resaltar que, por unanimidad queda aprobado el Protocolo Operativo por parte de todos los delegados presentes a este comité, y este se cumpla a partir de enero 2022.

Adicionalmente se presenta una propuesta desde C-4 de incluir algunos puntos que se hacen necesarios y se incluirían en la segunda versión del Protocolo de Operación, mediante mesas de trabajo con las agencias adscritas al sistema C4.

- Actualización del protocolo de operación V2
- Gestión del cambio
- Lineamientos en seguridad de la información
- Procedimiento de contingencia offline

- Entrada en operación planta telefónica
- Guía de tipificación.
- Plan de mejoramiento 2022.
- Modelo de calidad, atención y entrenamiento.

Intervención por parte del delegado del CRUE el Doctor Jaime López, sería bueno tener en cuenta para esta implementación, con referencia a la certificación NENA 911, la posibilidad de capacitar al personal ellos mismos, porque vería una limitante por la rotación de personal que manejan.

Responde el Capitan Albornoz lo que se pretende es que cada operador cuente con conocimiento y entrenamiento para el manejo de todas las herramientas que se manejan en el C4.

Es importante dejar plasmado que la propuesta de actualización del Protocolo queda aprobada por unanimidad de parte de todos los delegados presentes a este comité a partir de enero 2022.

- **Propuesta priorización de temas y cronograma para la vigencia 2022.**

- Gestión del cambio
- Procedimiento de contingencia Offline, se iniciarán mesas de trabajo a partir del mes de febrero de 2022 y se espera esta implementación en abril de 2022.
- Entrada en operación planta telefónica Vesta, es necesario implementar un protocolo el cual será generado directamente por el C4 e inmediatamente salga a producción, será socializado para que todas las agencias manejen la misma información.
- Guía de tipificación, se ha evidenciado que al momento existen demasiadas circunstancias modificadoras y códigos de disposición por tal motivo y pensando en mejorar su versión se debe empezar a trabajar en ella con el fin de que sea más amigable y dinámica y vaya acorde con todo lo que se está implementado, este proyecto se va a trabajar con el área de capacitación y el área de calidad entre febrero y junio del año entrante.
- Sady Sofía Moreno, interviene dando a conocer la importancia de unificar los códigos de disposición e informa que se viene un trabajo muy fuerte en el 1er. Trimestre para hacer los ajustes respectivos y será indispensable el acompañamiento de cada uno de los delegados de cada agencia.
- Plan de mejoramiento 2022
- Modelo de Calidad / atención / entrenamiento, es necesario adelantar por medio de mesas de trabajo.
- Para los temas anteriormente mencionados se solicitará la participación de cada uno de los delegados por lo tanto la Doctora Ada Luz Sandoval Herazo lo hará por medio de oficio.
- Proposiciones y varios.

- **Líneas de Acción**

- Proyecto ciudad-región, integración de los sistemas de emergencia y red de radio comunicaciones con los municipios colindantes de Bogotá.
- Propuesta de descentralización de monitoreo de Cámaras de video vigilancia a las estaciones policía.
- Análisis de datos.
- Integración de aplicaciones de servicios urbanos.
- Integración de cámaras de video vigilancia de propiedad de entidades pública y privadas – Acuerdo No. 815.
- Proyecto de analítica forense de video como apoyo a la investigación criminal.

- Fortalecimiento de la seguridad senderos cerros orientales.
- Cámaras unipersonales.
- Integración de sistemas de video de los peajes de ingreso a la ciudad
- Integración de video e interoperabilidad del pisón de pánico en el sistema transporte masivo

- **Proyectos Tecnológicos 2022**

- Proyecto ciudad región integración de los sistemas de emergencia y red de radio comunicaciones con los municipios colindantes de Bogotá.
- Renovación de COSEC y Propuesta de descentralización de monitoreo de Cámaras de video vigilancia a las estaciones policía (centros de monitoreo).
- Análisis de datos
- Integración de cámaras de video vigilancia de propiedad de entidades pública y privadas – Acuerdo No. 815
- Proyecto de analítica forense de video como apoyo a la investigación criminal.
- Fortalecimiento de la seguridad senderos cerros orientales.
- Cámaras unipersonales (piloto).
- Integración de sistemas de video de los peajes de ingreso a la ciudad.
- Integración de video e interoperabilidad del pisón de pánico en el sistema de transporte masivo – SITP.
- Integración aplicaciones de servicios urbanos-
- Sistema de apoyo para la individualización e identificación de extranjeros indocumentados
- Sitio de repetición localidad Sumapaz.
- Estudio de Factibilidad y diseños de la ampliación del C4
- Ampliación de la capacidad de monitoreo para la calidad de la operación e implementación de la Sala Operativa de Análisis de Respuesta y Seguimiento – SOARS
- Mejorar la seguridad de las instalaciones del C4
- Sistema de gestión integrado para la continuidad del negocio, seguridad de la información y avanzar en estándares de calidad NENA 911 y CALEA.
- Renovación Video wall -Centro automático de despacho C4.
- Renovación 1000 radios APX

5. Avances Plan Anual 2021- C4

Calidad Organizacional

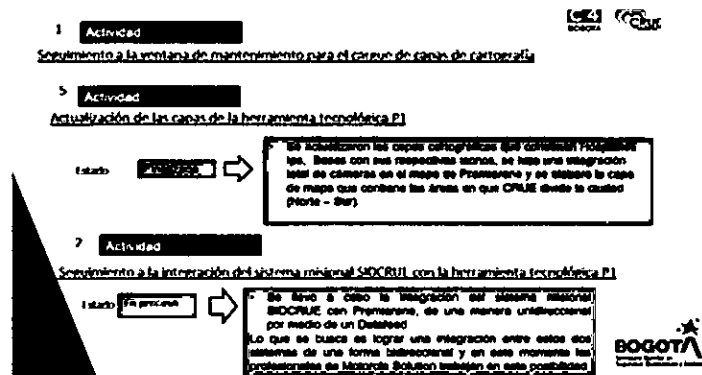
- Más de 3000 capacitaciones a personal de despacho y recepción de llamadas.
- Entrenamiento y diseño de procedimientos para implementación de nueva planta telefónica VESTA NG-911 la cual estará en funcionamiento en 2022 a los equipos de capacitación.
- Capacitación al personal operativo con enfoque de género y diferencial en atención de rutas de atención de violencias contra las mujeres.
- Identificación de estándares internacionales para C4 y C5, de cómo se debe operar en el sistema C4 para avanzar en la certificación del sistema C4
- NENA - 911
- CALEA – APCO
- Diseño de planes de mejoramiento del personal operativo para fortalecer habilidades técnicas y blandas del personal operativo de acuerdo con el monitoreo y evaluaciones de desempeño.

Tecnología

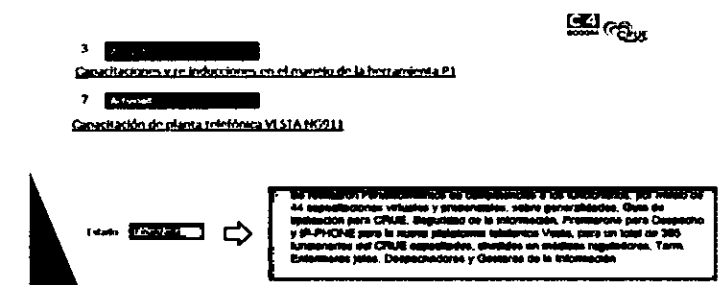
- Adquisición de 3000 radios APX de última generación que permiten realizar geo localización en tiempo real de los miembros del cuerpo de policía en terreno. Permitiendo asignar y coordinar acciones con el personal más cercano.
- Adquisición de 400 cámaras corporales para la policía metropolitana y capacitación al cuerpo de telemática de la MEBOG para el inicio de un plan escalado para la vinculación de cámaras corporales en los operativos policiales.
- Más de 800 cámaras de privados y otras entidades interconectadas al sistema de video vigilancia de la Ciudad.
- Ampliación de las capacidades del sistema de radio troncalizado a través de la instalación de un nuevo sitio de repetición.
- Levantamiento de requerimientos técnicos y necesidades para iniciar la implementación de analítica de datos para la operación de la línea 123.

Intervención a cargo de cada agencia,

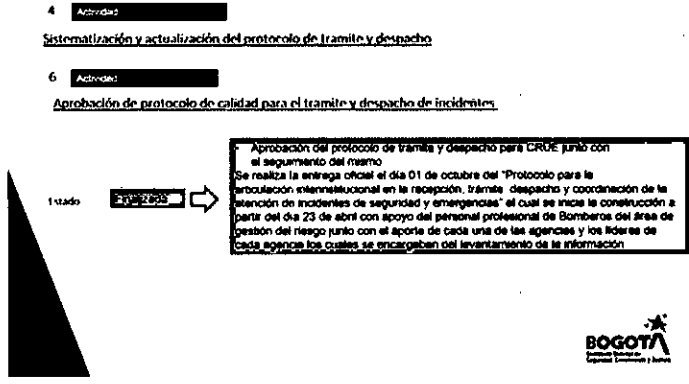
El delegado Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – CRUE, el Doctor Jaime López, hace la presentación del cronograma con las 11 actividades, avances y retos, de acuerdo al diagnóstico emitido por Motorola, con una intervención de 10 minutos.



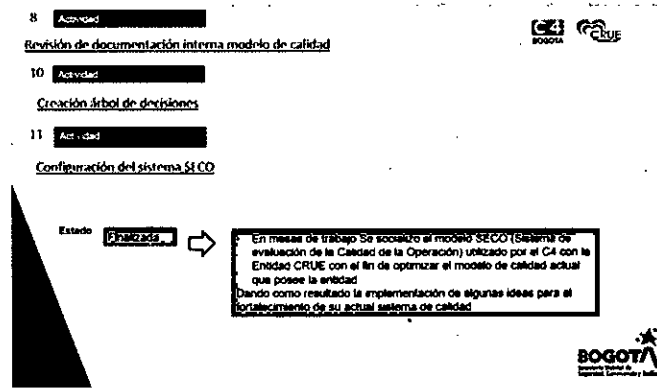
Fuente CRUE 2021



Fuente CRUE 2021



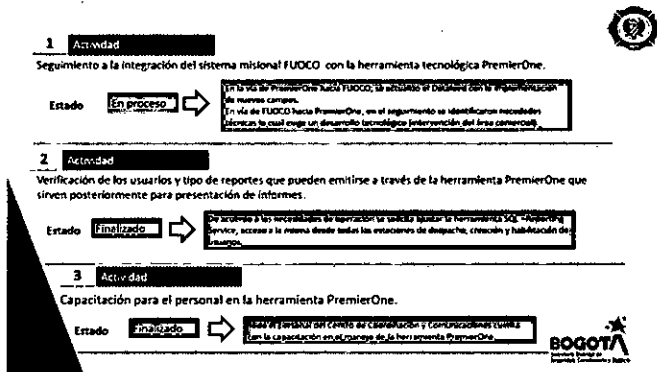
Fuente CRUE 2021




Fuente CRUE 2021

Adicionalmente solicita que de acuerdo al próximo pico de la pandemia que tiene contemplado a mitad del mes de febrero que la sede de chapinero pueda ser entregada en julio 2022 y el Centro de Formación ETB en el mes de enero.

El delegado del **Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá**, el Teniente Gerardo Martínez hace la presentación del cronograma con 11 actividades, avances y retos, de acuerdo con el diagnóstico emitido por Motorola, con una intervención de 10 minutos.



Fuente BOMBEROS 2021

4 Actividad 

Capacitación del personal en sistemas de videovigilancia y geolocalización.

Estado: **Finalizado** → Se realizaron las sesiones de capacitación para la videovigilancia y geolocalización de AVA y AVA y AVA. El sistema de videovigilancia muestra los puntos de respuesta automáticamente gracias a la tecnología de los sensores inteligentes.


5 Actividad

Implementación y seguimiento de las AVA en las máquinas asignadas para la agencia.


Estado: **Finalizado** → Se realizó todo el proceso de implementación para programar el mantenimiento periódico de las AVA, para optimizar su funcionamiento.

6 Actividad

Aprobación del protocolo de trámite y despacho para UAECOB junto con el seguimiento del mismo.

Estado: **Finalizado** → Se realizó el protocolo de trámite para la atención telefónica en la recepción, trámite de despacho y coordinación de la atención de incidentes de seguridad y videovigilancia. 

Fuente BOMBEROS 2021

7 Actividad 

Aprobación y seguimiento del protocolo de Calidad para el trámite y despacho de incidentes, sistema de comunicación y videovigilancia.

Estado: **En proceso** → Se aprueba el sistema implementando la revisión del manual de funciones de los colaboradores y se espera la designación del personal que conformará los áreas de trabajo para la implementación del sistema de calidad basándose en el árbol de decisiones y en el objetivo relacionado.


8 Actividad

Ajuste en la herramienta de geolocalización del sistema de videovigilancia de acuerdo a la necesidad de la agencia.


Estado: **Finalizado** → Se realizó el proceso de implementación y mantenimiento de las AVA AVA que se encuentran en uso.

9 Actividad


Hacer el seguimiento a las estadísticas de los incidentes creados vs atendidos de la agencia.

Estado: **Finalizado** → Se realizó el seguimiento de las estadísticas de los incidentes creados vs atendidos de la agencia, se elaboró un informe de seguimiento y se realizó el análisis de los incidentes generados sobre la videovigilancia de AVA. 

Fuente BOMBEROS 2021

10 Actividad 

Identificar las posibles fallas en la gestión y trámite del incidente desde la agencia S.U.R. que no permitan una respuesta oportuna y eficaz de la agencia.

Estado: **Finalizado** → Se realizaron las acciones para identificar las fallas en la gestión y trámite del incidente desde la agencia S.U.R. que no permitan una respuesta oportuna y eficaz de la agencia. Se realizó el análisis de los incidentes generados y se realizó el análisis de los incidentes generados sobre la videovigilancia de AVA. 

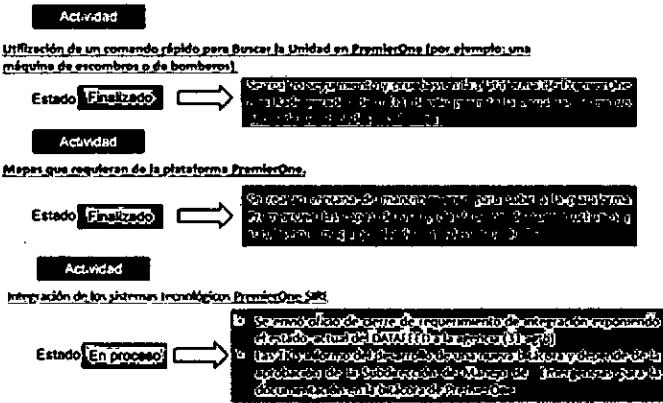
11 Actividad

Acompañamiento permanente a la solicitudes realizadas por la agencia

Estado: **Finalizado** → Se hizo el seguimiento y acompañamiento de las solicitudes de AVA y AVA y AVA que fueron realizadas por parte de la agencia para garantizar la atención.

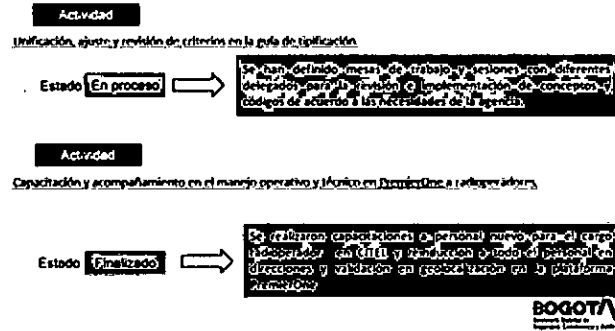
Fuente BOMBEROS 2021

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER. Ingeniero Tulio Villamil hace la presentación del cronograma con 15 actividades, avances y retos, de acuerdo con el diagnóstico emitido por Motorola, con una intervención de 10 minutos.



Fuente IDIGER 2021

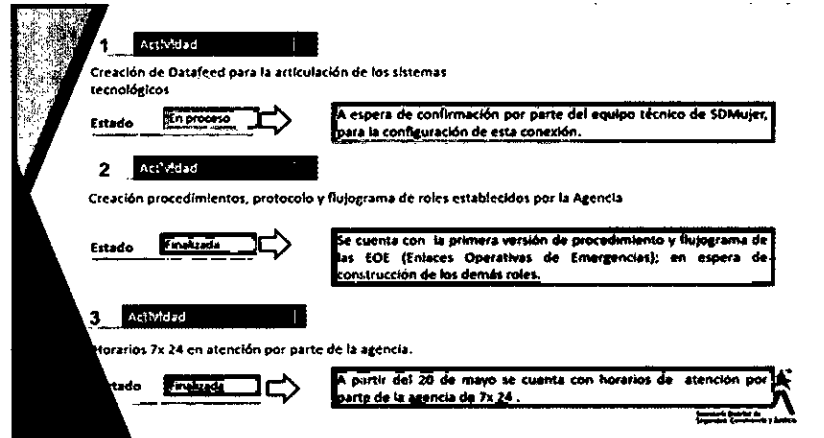
2. Fortalecer la calidad en la atención de los servicios de seguridad y emergencias mediante el Sistema de Evaluación de Calidad de la Operación – (SECO).



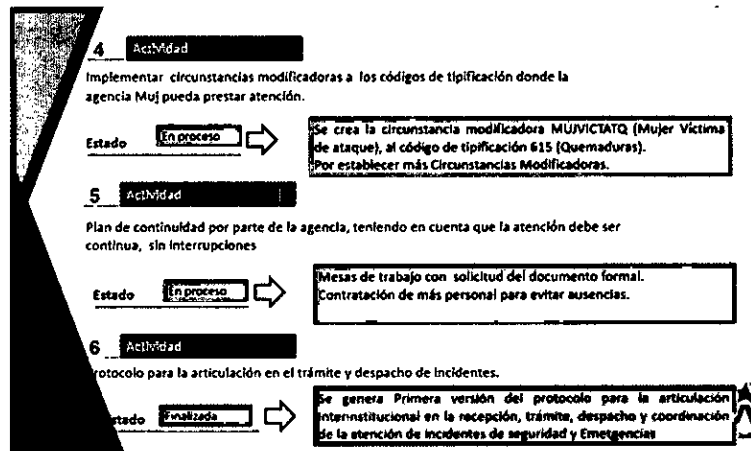
Fuente IDIGER 2021

El delegado **CAD NUSE-MEBOG 123**. El Mayor Sossa no pudo hacer la presentación ya que se le presentó una situación de fuerza mayor que le impidió continuar en el auditorio.

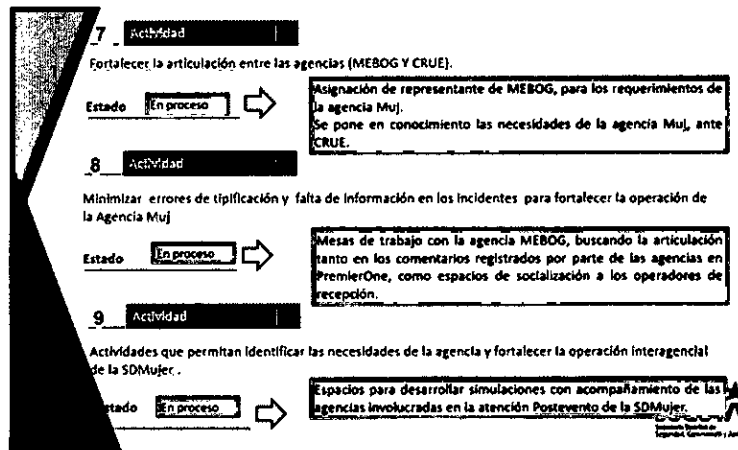
La delegada **Secretaría Distrital de la Mujer – SDMujer**, hace presentación del cronograma con 15 actividades, avances y retos, de acuerdo con el diagnóstico emitido por Motorola, con una intervención de 10 minutos.



Fuente SEDMUJER 2021



Fuente SEDMUJER 2021



Fuente SEDMUJER 2021

10 Actividad
 Verificación de usuarios y tipo de reportes que pueden emitirse a través de la herramienta PremierOne.


Estado: **Finalizada** → **Capacitación y creación de usuarios para el manejo de los reportes Reporting Service.**

11 Actividad
 Creación de planes de capacitación y capacitación para las nuevas integrantes de la agencia MuJ.

Estado: **Finalizada** → **De manera conjunta se crean planes de capacitación para las nuevas niñas de la agencia y con base en estos, se brinda capacitación requerida para personal nuevo.**

12 Actividad
 Reportes de la utilización de licencias de Premier One.

Estado: **Finalizada** → **Periodicamente se envía el reporte de uso de licencias de la agencia.**



Fuente SEDMUJER 2021

13 Actividad
 Acompañamiento permanente para requerimientos técnicos y procedimentales de la agencia.


Estado: **Finalizada** → **Se da respuesta a las inquietudes de la agencia y se recibe apoyo con las diferentes áreas y agencias, en pro de mejorar las necesidades de la agencia.**

14 Actividad
 Activación y aprovisionamiento de códigos de disposición.

Estado: **Finalizada** → **Se realizan análisis para activar e implementar códigos de disposición que permitan la adecuada clasificación dentro de la herramienta PremierOne.**

15 Actividad
 Iniciar fase 2 de la articulación

Estado: **En proceso** → **Adquisición de equipos y licencias de PremierOne para funcionamiento de la agencia.**



Fuente SEDMUJER 2021


La delegada **Secretaría Distrital de Movilidad**, hace la presentación del cronograma con as 11 actividades, avances y retos, de acuerdo con el diagnóstico emitido por Motorola, con una intervención de 10 minutos.

1 Actividad
Traslado estación P1 a sala de radio.

Estado: **Finalizada** → **Se trasladó el puesto del CGT de PremierOne ubicado en la SUR a la sala de radios para el fortalecimiento de la comunicación entre la sala de radios y el CGT.**

2 Actividad
Reunión para programación de capacitaciones y fortalecimiento de roles.

Estado: **Finalizada** → **Se generaron capacitaciones/re-inducciones donde los operadores de despacho y personal del CGT expresaron y aclararon dudas. Adicionalmente se realizó construcción del protocolo de despacho y creación de incidentes.
 *Se realizaron tres capacitaciones con un aforo de 60 personas tanto presenciales y 70 personas de manera virtual.
 *Se generaron 2 protocolos (creación de incidentes y despacho) basados en el funcionamiento de la agencia.**



Fuente SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2021

3 Actividad



Seguimiento de incorporación de personal civil para agentes de tránsito.

Estado Finalizado



el personal civil se solicita sera integrado a Sistema P1 para la visualización de las unidades en despacho

4 Actividad

Seguimiento compra de radios

Estado Finalizado



Se realiza el seguimiento constante en la adquisición de dispositivos funcionales para el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica PremierOne, verificando el paso a paso a la continuidad de dicha actualización de radios y sus coordinaciones con las antenas.



Fuente SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2021

5 Actividad



Instalación de un video Wall en la Sala de Radio.

Estado En proceso



En el seguimiento a esta solicitud se identificaron necesidades tecnológicas lo cual exige la intervención del área comercial.

6 Actividad

Analizar las nuevas estaciones de P1 en Sala de Radios y CGT

Estado Finalizado



Se realizó análisis y identifica la necesidad de la creación de nuevas estaciones de PremierOne, con base en la carga laboral que algunas ya presentan



Fuente SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2021

7 Actividad

Levantamiento de información para el diseño de protocolos del despacho.

Estado Finalizado



Se realizó todo el levantamiento de la información necesaria para la construcción de los documentos, el cual se trabajó de manera conjunta con el personal de la agencia.

8 Actividad

Diseñar el protocolo para gestión de incidentes de Movilidad.

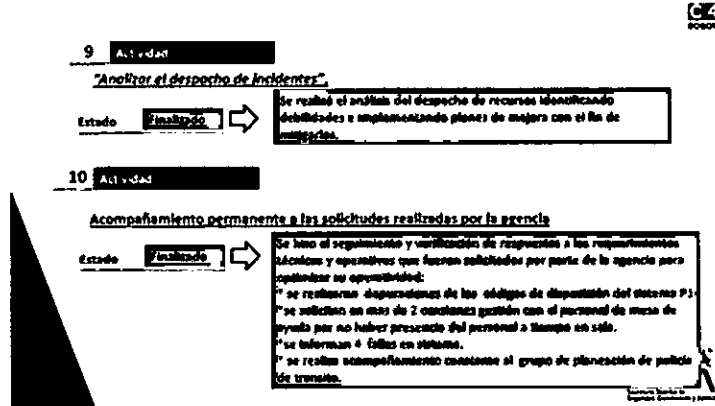
Estado Finalizado



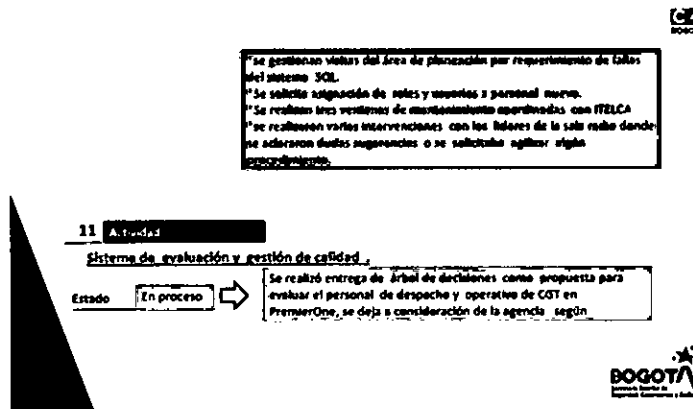
Los protocolos de creación de incidentes y despacho de recursos fueron diseñados, aprobados y entregados a la entidad.



Fuente SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2021



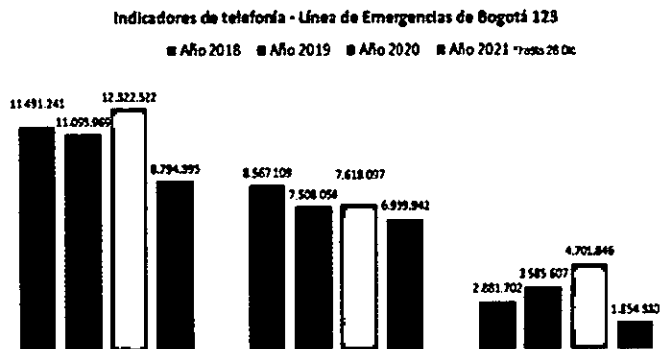
Fuente SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2021



Fuente SECRETARÍA DE MOVILIDAD 2021

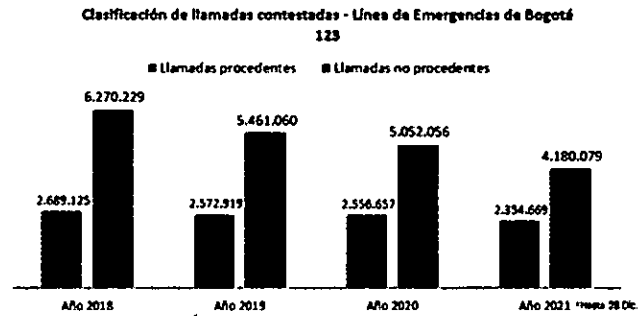
El delegado Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4. El Doctor Ruberth Díaz Medina presenta un cuadro comparativo de estadísticas del 2018 al 2021 en cuanto a llamadas contestadas vs llamadas abandonadas.

Datos – Comparativo (2018 - 2019 - 2020 - 2021)



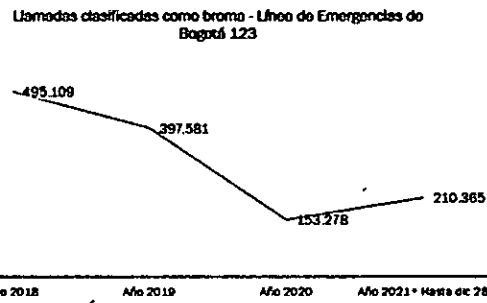
Fuente C4 Área de Operaciones 2021

| Datos - Comparativo (2018 - 2019 - 2020 - 2021)



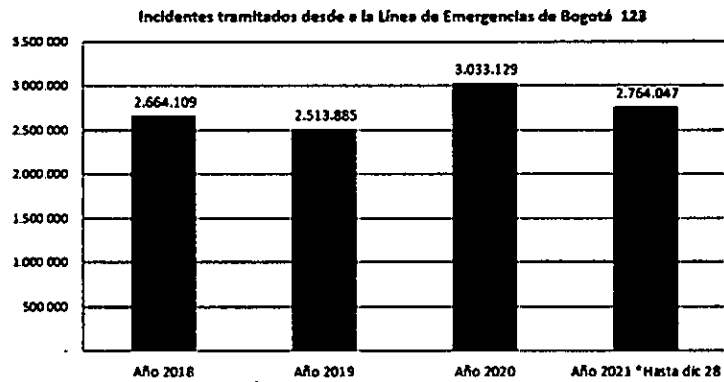
Fuente C4 Área de Operaciones 2021

| Datos - Comparativo (2018 - 2019 - 2020 - 2021)



Fuente C4 Área de Operaciones 2021

| Datos - Comparativo (2018 - 2019 - 2020 - 2021)



Fuente C4 Área de Operaciones 2021

6. Aprobación del Protocolo Operativo

Se somete a votación el documento del Protocolo Operativo presentado durante la sesión:

Jefe de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	A FAVOR
Subdirectora del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud de la Secretaría Distrital de Salud.	A FAVOR

Delegado Comandante del Centro Automático de Despacho Policía Metropolitana de Bogotá, D.C.	A FAVOR
Subdirectora de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades de la Secretaría Distrital de la Mujer.	A FAVOR
Subdirectora Gestión en la vía Secretaría de Movilidad	A FAVOR
Subdirector para el Manejo de Emergencias y Desastres	A FAVOR
Subdirectora Gestión en la vía	A FAVOR


7. Proposiciones y varios

No se tuvo ningún punto relacionado

8. Compromisos

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1 Se enviará un oficio a cada agencia para solicitar, un delegado para las mesas de trabajo que se van a realizar en el 1er. semestre del 2023	Equipo C4	C4-	1er Comité Ordinario 2022

En constancia se firman,


SECRETARIO DE LA INSTANCIA
JEFE DE C-4
ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

Anexos:

Lista de firma de asistentes.

Listado de Quórum

Proyectó: Ximena Ayala-Contratista.