



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

**INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA**

**Tipo de Proceso:** MISIONAL

**Código:** PROC-ISE-1

**Versión:** 06

**Vigente desde:** 28/06/2013

**Página** 1 de 5

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Diciembre de 2008	Caracterización Inicial
2	Septiembre de 2009	Se adicionan, eliminan y modifican las entradas de proceso
4	16 de agosto de 2011	Se modifica indicador ind-mis-gr-4-01, se incluye nuevo logo y se actualizaron los riesgos.
5	27 de julio de 2012	Actualización de objetivo estratégicos y de calidad en los indicadores. Actualización riesgos y documentos relacionados
6	28 de junio de 2013	Modificación objetivo; modificación alcance; cambio a formato caracterización de procesos; adición entradas y salidas en el ciclo PHVA; se adiciona el procedimiento de expedición de constancias que estaba en operativos generales en procedimientos relacionados; se elimina procedimiento de Búsqueda y localización de acelerantes con equipos cinófilos.

**Elaboró:** Bro. Hermann Martinez Giraldo / Charly Rociasco / Diego Forero

**Cargo:** Bombero Proceso / Profesional OAP Mejora Continua / Profesional Gestión del Riesgo

**Revisó:** Sub Cdte. Carlos Pedraza

**Cargo:** Líder de Proceso y Área Investigación de Incendios.

**Aprobó:** Arquitecto. Jorge Pardo

**Cargo:** Subdirector Gestión del Riesgo

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tipo de Proceso: MISIONAL

Código: PROC-ISE-1

Versión: 06

Vigente desde: 28/06/2013

Página 2 de 5

<b>OBJETIVO</b>	Generar conocimiento del riesgo, mediante la investigación de la causa de los servicios de emergencia que atiende la UAECOB, desde su competencia.
<b>ALCANCE</b>	Aplica para la investigación de la causa de las emergencias mediante su identificación, análisis y emisión de conceptos técnicos (informes, constancias, caso de estudio, otros), el equipo de investigación de incendios y emergencias, siendo uno de los ejes transversales para la generación de conocimiento del riesgo.
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Coordinador de investigación de incendios

#### CARACTERIZACIÓN

¿Quién Suministra?	Entradas	Actividades	Salidas	¿Quién recibe?	
<b>TALENTO HUMANO</b>	Capacitación y Entrenamiento	<b>P</b>	Recibir capacitación y entrenamiento al personal operativo de la UAECOB y al proceso de Investigación de servicios de emergencias.	Personal con la competencia requerida	Proceso de Investigación de Incendios
<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	Plan de contratación de la vigencia. Plan de acción institucional Indicadores de gestión.		Proponer líneas de acción para el proceso, Plan de Contratación. Crear Plan de Acción para la vigencia. Actualizar y reformular indicadores para la vigencia	Plan de Acción actualizado Indicadores actualizados	Planeación y gestión estratégica
<b>PRESUPUESTO</b>	Lineamiento para elaboración de presupuesto proceso		Proyectar el presupuesto para el proceso	Presupuesto proyectado para el proceso	Presupuesto
<b>MEJORA CONTINUA</b>	Metodología para la identificación de Riesgos (Mapa de Riesgos)		Identificar los controles para la prevención de Riesgos y oportunidades para mejorar Realizar acciones preventivas	Mapa de Riesgos actualizado	Mejora Continua

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tipo de Proceso: MISIONAL

Código: PROC-ISE-1

Versión: 06

Vigente desde: 28/06/2013

Página 3 de 5

¿Quién Suministra?	Entradas	Actividades	Salidas	¿Quién recibe?
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Plan de Acción	Ejecutar las acciones propuestas en el Plan de Acción de la vigencia	Cumplimiento acciones planteadas en el Plan de Acción	Planeación y gestión estratégica
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Plan de Mejoramiento	Ejecutar las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento de acuerdo a las fechas propuestas por el Proceso	Cumplimiento acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento	Evaluación independiente
OPERATIVOS GENERALES (Comandante de Incidente)	Activación EI (Equipo de investigación)	<b>H</b> Aplicar Procedimiento Determinación Origen y Causa de los Incendios código PROD-MIS-GR-4-01	1. Croquis levantado en campo FOR-MIS-GR-4-01-1 2. Recolección información verbal FOR-MIS-GR-4-01-2 (en los casos que sea realizable) 3. Formato de Recolección de Datos Investigación de Incendios FOR-MIS-GR-4-01-3 4. Reporte de Actuación y Apoyo FOR-MIS-GR-4-01-4 5. Informe Técnico Administrativo FOR-MIS-4-01-5	Cliente interno (Investigación de Servicios de emergencias, conocimiento del riesgo, reducción del riesgo, Subdirecciones), cliente externo (comunidad, partes interesadas, Autoridades correspondientes)
DIRECCIÓN SUBDIRECCIÓN DEL RIESGO COMANDANTE DEL INCIDENTE	Activación EI, solicitud evaluación del servicio atendido	Aplicar Procedimiento Evaluación de Servicios e Incidentes código PROD-MIS-GR-4-03	Informe Final Formato de evaluación de servicio.	Dirección Subdirección del riesgo Comandante del incidente Equipo que atendió el incidente
¿Quién Suministra?	Entradas	Actividades	Salidas	¿Quién recibe?

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tipo de Proceso: MISIONAL

Código: PROC-ISE-1

Versión: 06

Vigente desde: 28/06/2013

Página 4 de 5

DIRECCIÓN SUBDIRECCIÓN DEL RIESGO SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	Solicitud elaboración Estudio de casos	<b>H</b>	Aplicar Procedimiento Estudio de Casos código PROD-MIS-GR-4-04	Informe caso de Estudio FOR-MIS-GR-4-04-1	Mejora Continua Evaluación independiente Dirección Subdirección del Riesgo Subdirección Operativa
COMANDANTE DEL INCIDENTE USUARIO DEL SERVICIO	Solicitud ampliación constancia de emergencia		Elaboración y emisión constancia de emergencia a los solicitantes	Constancia FOR-GR-05-2	Servicio al ciudadano
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Plan de Acción Indicadores de Gestión	<b>V</b>	Seguimiento al Plan de Acción y los indicadores	Cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Plan de Acción Reporte de indicadores en el SIMISIONAL	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Plan de Mejoramiento		Seguimiento Plan de mejoramiento de vigencia	Acciones resueltas dentro de la vigencia establecida	Evaluación Independiente
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y PARTES INTERESADAS	Auditorias		Demstrar cumplimiento de requisitos	Plan de Mejoramiento	Evaluación Independiente
INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	Productos ofrecidos		Aplicación procedimiento Control de producto o servicio no conforme código PROD-EST-GE-3-01	Producto y/o Servicio No Conforme FOR-EST- GE-3-01-2	Evaluación independiente Subdirección del Riesgo Mejora Continua
INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	Necesidad mejoramiento de procesos y procedimientos	<b>A</b>	Mejorar, actualizar los documentos propios del proceso	Solicitud de elaboración, actualización de los documentos del proceso	Mejora Continua
INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	Plan de Mejoramiento		Formular Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Solicitud de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Evaluación Independiente
INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	Necesidad de formación y capacitación		Elevar solicitud y necesidad de capacitación y entrenamiento	Solicitud formación y capacitación del personal del proceso	Subdirección de Talento humano

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso:

INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

Tipo de Proceso: MISIONAL

Código: PROC-ISE-1

Versión: 06

Vigente desde: 28/06/2013

Página 5 de 5

#### RECURSOS

Físicos	Tecnológicos	Humanos
Oficinas UAECOB Camionetas.	Celular, PC y portátiles, Scanner, Impresora, Cámara fotográfica y de video.	Recurso Humano UAECOB. Equipo Cinófilo

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Asegurar que se cuente con personal calificado para la investigación de incendio y eventos conexos
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos para la determinación de las causas de los eventos investigados.
- Velar por la adecuada utilización y mantenimiento de los equipos de investigación adquiridos para tal fin.
- Asegurar la utilización de los formatos y papelería establecida para el levantamiento de información y elaboración de informes sobre los resultados de las investigaciones efectuadas.

#### PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

PROD-MIS-GR-4-01 Determinación origen y causa de los incendios  
PROD-MIS-GR-4-03 Evaluación de servicios e incidentes  
PROD-MIS-GR-4-04 Casos de estudio  
PROD-GR-05 Expedición de constancias de atención de emergencias producidas  
por incendios o calamidades conexas

#### DOCUMENTOS ASOCIADOS

Plan de Acción Institucional  
Indicadores del proceso  
Matriz de riesgo del proceso  
Caracterización de productos y servicios (para procesos misionales)  
Normograma: Ver Normograma  
Tabla de Retención Documental  
Plan de Mejoramiento  
Registros asociados: Ver listado maestro de registros

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.