



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial al Cuerpo
Cívico de Gobierno

Nombre del proceso:
GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:
MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página 1 de 31

Código TRD:

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	01/09/2008	Creación del documento como Manual de Calidad, con código MAN-EST-GE-1-02
2	10/06/2010	Cambia el código por cambiar de proceso, MAN-EST-6E-3-01. Se modifica introducción, misión, visión, ampliación exclusiones, breve descripción de principios y valores. Se cambia objetivo y alcance del manual, se actualiza mapa macroprocesos y avances en la implementación del SGC.
3	01/09/2010	Se actualiza esquema funcional de la entidad, se elimina exclusión propiedad del cliente, se incluyen términos en numeral definiciones, se actualiza avances en la implementación del SGC.
4	20/09/2010	Se actualiza esquema funcional de la entidad, se incluyen anexos de Conservación de bienes propiedad del cliente, requisitos de conformidad y correlación de procesos y requisitos.
5	30/08/2011	Se cambia nombre de Manual de Calidad por Manual del Sistema Integrado de Gestión y se incluye el numeral 7.3 de diseño y desarrollo.
6	31/07/2012	Se modifica estructura organizacional, misión, visión, objetivos estratégicos y estructura funcional. Se actualiza mapa de macroprocesos y procesos, la política y objetivos de calidad y salud ocupacional. Se actualizó el anexo B, D y E
7	16/10/2012	Se corrigen los subsistemas a cargo de las dependencias. Se cambia el esquema funcional, la misión, partes interesadas, se incluyen definiciones de subsistemas y algunas correcciones adicionales.
8	16/12/2013	Se cambia toda la estructura del Manual del Sistema Integrado de Gestión en cumplimiento a la norma técnica distrital NTD-SIG 001:2011 numeral 4.2.4 literal a).
9	09/11/2015	Se actualiza código, cambia el Mapa de Procesos. Se actualiza la política y los objetivos del SIG.

Elaboró: Ángela Cifuentes Diana Castillo William Cabrejo Charly Alexander Rociasco Méndez	Cargo: Profesional Contratista Subdirección Gestión Corporativa – SIG Profesional Contratista Subdirección Gestión Corporativa – Gestión Ambiental Profesional Contratista Subdirección Gestión Humana – S&SO Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación – Mejora Continua
Revisó: Adriana Mercedes Benavidez Rivera Gustavo Arias Nuñez	Cargo: Subdirectora Gestión Corporativa Jefe Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Jorge Arturo Lemus Martínez	Cargo: Director UAECOB

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.*

FOR-EMC-06-05
V1 09/11/2015



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO DEL MANUAL DEL SIG
2. RESEÑA HISTÓRICA
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 - 3.1. Estructura Organizacional
 - 3.2. Misión
 - 3.3. Visión
 - 3.4. Objetivos Estratégicos
 - 3.5. Principios y Valores
4. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 - 4.1. Alcance del SIG
 - 4.2. Exclusiones
5. RESPONSABILIDADES Y AUTOEVALUACIÓN
 - 5.1. Revisión
 - 5.2. Comité del Sistema Integrado de Gestión
 - 5.3. Autoevaluación de los Procesos
 - 5.3.1. Medición y Seguimiento a los Procesos
 - 5.3.2. Medición y Seguimiento del Producto y/o Servicio
 - 5.3.3. Verificación al Plan de Mejoramiento
 - 5.3.4. Seguimiento a Mapa de Riesgos
 - 5.3.5. Acciones de Mejora Continua
6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
7. ENFOQUE AL CLIENTE
8. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SIG
 - 8.1. Política del Sistema Integrado de Gestión
 - 8.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión
9. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS
 - 9.1. Mapa de Procesos
 - 9.2. Caracterizaciones de los Procesos
 - 9.3. Desempeño de los Procesos
10. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL SIG
11. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE
12. DEFINICIONES PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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.

1. OBJETO DEL MANUAL DEL SIG

El objeto del presente Manual es describir el Sistema Integrado de Gestión – SIG en la Unidad Administrativa Especial CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 176 de 2010 y del Decreto 651 de 2011, a través de los cuales se establecen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones, así mismo el Decreto 652 de 2011 el cual adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011.

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, mediante la Resolución interna 659 de 2014 reestructura el Sistema Integrado de Gestión – SIG con los siguientes subsistemas: Gestión de Calidad (SGC), Control Interno (SCI), Gestión Ambiental (SGA), Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST), Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Gestión Documental y Archivo (SIGA), Responsabilidad Social (SRS) y Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), el cual permite el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, el logro de sus objetivos institucionales y el mejoramiento de los servicios a cargo de la Entidad.

El Sistema Integrado de Gestión –SIG está enmarcado dentro del Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA establecido por la Ley 489 de 1998.



Figura 1. Sistema Integrado de Gestión UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

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.

2. RESEÑA HISTÓRICA

Mediante el Decreto Ejecutivo del 14 de mayo de 1895, el Doctor Miguel Antonio Caro, Presidente de Colombia, se crea y se organiza el Cuerpo de Bomberos de Bogotá, como una sección de la División Central de la Policía, destinando una dotación de 25 agentes al mando del Comisario Alejandro Lince, designado como primer comandante de la institución.

Como medios de apoyo el Gobierno poco después de iniciar las labores importó de Inglaterra un equipo consistente en dos bombas de palancas y pistón, marca Merry Weather, extintores portátiles a base de químicas y cubos de cuero, elementos con los que el personal adelantaba prácticas periódicas y atendía los diferentes conatos de incendios que ocurrían.

Las bombas eran llevadas al lugar del incendio arrastradas por los Agentes Bomberos pues solo constaban de un recipiente para el agua, un sistema de palancas para accionar la bomba y dos ruedas que permitían su desplazamiento.

Por Decreto 230 de mayo 8 de 1899 la Institución adopta su primera organización asignándose la planta de personal consistente de un Comisario de primera clase, nueve (9) Agentes de segunda clase y seis (6) Agentes de cuarta clase, para un total de 24 agentes y un comandante.

Posteriormente se modernizó el equipo utilizado para la extinción de incendios mediante la importación de una bomba de vapor que era halada por dos caballos que fueron amaestrados y adiestrados especialmente para esta labor.



Figura 2. Bomba de vapor

En el año 1900, se presentó un gran incendio en las inmediaciones de las galerías, ubicadas en uno de los costados de la actual plaza de Bolívar. Los Bomberos tuvieron ciertas dificultades por no tener elementos suficientes, agravados por la escasez de agua.

A partir de entonces el Cuerpo de Bomberos transcurrió en períodos de estancamiento y por algunos años fue suprimido, considerando que no se había podido organizar convenientemente o – inclusive- por falta de incendios, como ocurrió entre 1906 y 1916.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 5 de 31

Por esa misma época también fue organizada una sección de Bomberos departamental, estableciéndose dos entidades que tuvieron serios problemas de jurisdicción, siendo necesario que mediante el Decreto Ejecutivo 2417 de diciembre 27 de 1919 se dejara una sola entidad, creando la sección de Bomberos con dos (2) comisarios y cuarenta y ocho (48) agentes.

El 11 de noviembre de 1930, por medio del Decreto 1909 se crea una Junta Ad-Honorem de protección contra incendios con el fin de lograr la adopción de importantes medidas de seguridad y al mismo tiempo fortalecer y asegurar un mejor funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

El Gobierno Municipal de Bogotá, en el año de 1931, se hace cargo del Cuerpo de Bomberos y constituye una Junta para que en colaboración con la Dirección de la Policía Nacional, se adquieran nuevos equipos de extinción de incendios los cuales llegaron en el mes de agosto del mismo año, representados por cinco maquinas marca MACK completamente dotadas, cuyo costo fue cubierto por una partida presupuestal que estaba dispuesta desde el año 1928.

Con este equipo la institución prestó sus servicios hasta el 1 de noviembre de 1949, cuando fue dada a la institución nueva maquinaria, constituida por diez vehículos marca MACK, con técnicas modernas, debidamente dotadas de los elementos indispensables, las cuales fueron ubicadas en instalaciones construidas con presupuesto del Municipio de Bogotá, de las cuales se hizo cargo del Cuerpo de Bomberos oficializado por decreto 525 de diciembre 30 del mismo año.

Mediante el Decreto Distrital 541 del 29 de diciembre del 2006, el Alcalde Mayor determina que el Cuerpo Oficial de Bomberos estará organizado como una Unidad Administrativa Especial del orden Distrital del Sector Central, de carácter eminentemente técnico y especializado, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y presupuestal y se denominará Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

A partir del año 2006, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos ha venido trabajando para lograr la excelencia, mejorando continuamente, logro de ello, es la obtención del certificado del Sistema de Gestión de Calidad basado en los estándares ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 y su renovación en el año 2013, manteniendo un Sistema de Gestión de Calidad que aporta valor en la toma de decisiones.

Para el año 2014, la Entidad, demostrando su capacidad para fortalecerse en el camino de la mejora continua, logra la certificación en el Sistemas de Gestión Ambiental y el Sistema Gestión de Seguridad Y Salud en el trabajo, bajo los estándares internacionales ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 respectivamente, con el fin de poder avanzar en la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 6 de 31

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. Estructura Organizacional

Mediante el Decreto Distrital 541 de 2006 se estable la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, modificada posteriormente por el Decreto 221 de 2007, creando la Subdirección de Gestión del Riesgo, y en el año 2011 con el Decreto 555 de 2011.

En consecuencia, para el desarrollo del objeto la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, se cuenta con la siguiente estructura organizacional:

1. Dirección
 - 1.1. Oficina Asesora Jurídica
 - 1.2. Oficina Asesora de Planeación
 - 1.3. Oficina de Control Interno
2. Subdirección de Gestión del Riesgo
3. Subdirección Operativa
4. Subdirección de Gestión Corporativa
5. Subdirección de Gestión Humana
6. Subdirección Logística



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.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: MAN-GI-01
	GESTIÓN INTEGRADA	Versión: 09
	Nombre del Manual:	Vigente desde: 09/11/2015
	MANUAL SIG	Página: 7 de 31

Figura 3. Estructura Organizacional UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

3.2. Misión

Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano.

3.3. Visión

Ser para el 2020 el Cuerpo Oficial de Bomberos referente para América, tanto en el sector público como el privado por su servicio, su excelencia institucional y el cumplimiento de estándares de clase mundial.

3.4. Objetivos Estratégicos

- A. Preparar la respuesta y responder de manera efectiva y segura ante incendios, incidentes con materiales peligrosos y casos que requieran operaciones de rescate, así como en las demás situaciones de emergencia que se presenten en Bogotá D.C., además de dar apoyo en los ámbitos regional, nacional e internacional.
- B. Generar corresponsabilidad del riesgo mediante la prevención, mitigación, transferencia y preparación con la comunidad ante el riesgo de incendios, incidentes con materiales peligrosos y rescates en general
- C. Consolidar la Gestión del Conocimiento a través del modelo de Gestión del Riesgo y sus líneas de acción.
- D. Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional e interinstitucional, para consolidar la modernización de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y llevarla a la excelencia.

3.5. Principios y Valores

- **Lealtad:** Ser leal a la Institución y al Estado. Debe ser fiel a los principios y valores éticos de la entidad, buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la colectividad.
- **Probidad:** Desempeñar sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad, transparencia y rectitud. Actuar con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso racional de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función.
- **Respeto:** Tratar humanamente a las personas. Significa además, valorar a los otros como sujetos de derechos que no solo merecen nuestro reconocimiento, sino que también deben ser

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 8 de 31

protegidos y garantizados con nuestras acciones. Adoptar una actitud positiva de consideración y protección del entorno cultural y ecológico.

- **Responsabilidad:** Hacerse cargo de las consecuencias de las palabras, de las decisiones, de los compromisos y, en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no solo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando los mismos son adversos o indeseables.
- **Armonía Laboral:** El servidor público de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos debe promover un clima de armonía laboral, proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la cultura organizacional.
- **Eficiencia:** Desempeñar las funciones propias de su cargo en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia y oportunidad. Utilizando el tiempo laboral razonablemente, realizando el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, haciendo uso razonable de los materiales y bienes, que con motivo del desempeño de las labores reciba por parte de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, esforzándose en cada momento por la preservación de la naturaleza y contribuyendo a la protección del medio ambiente.
- **Equilibrio:** Desempeñar sus funciones con sentido práctico y buen juicio, aplicando siempre los principios de seguridad industrial para su propia seguridad y propendiendo siempre al bien común.
- **Objetividad:** Emitir juicios veraces y objetivos sobre asuntos inherentes a sus funciones, evitando la influencia de los criterios subjetivos o de terceros no autorizados por autoridad administrativa competente, debiendo abstenerse de tomar cualquier decisión que pueda afectar su deber de objetividad.
- **Servicio:** Administrar lo que es de todos y para todos, facilitando el cumplimiento de las responsabilidades del Distrito Capital, ofrecer respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilitar el cumplimiento de los deberes y la realización efectiva de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas de la Capital.
- **Solidaridad:** Reconocer que los seres humanos somos iguales y que estamos en condiciones de comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás; estamos capacitados para asumir las justas y razonables necesidades de los otros como propias. Debe reconocer en cada quien su dignidad humana, su valor intrínseco como persona.
- **Trabajo en Equipo:** Promover y proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la cultura organizacional. Debe coordinar e integrar esfuerzos con los compañeros de trabajo para lograr un mejor y óptimo resultado de las actividades, buscando con el trabajo en equipo oportunidades para aportar sus conocimientos y experiencias, y así facilitar la búsqueda conjunta de soluciones y la superación mancomunada de los obstáculos.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 9 de 31

Los anteriores ítems hacen parte de la plataforma estratégica del Cuerpo Oficial de Bomberos, los cuales son revisados de acuerdo a la necesidad de su actualización para garantizar su adecuación y conveniencia frente a los objetivos estratégicos y la Misión. La revisión se realiza en Comité Directivo.

4. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1. Alcance del SIG

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos ha sido definido con el fin de cumplir los requisitos de los estándares de las normas técnicas de Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009; Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001:2004; Sistema de Gestión en Seguridad y Salud En el Trabajo, OHSAS 18001:2007; Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001:2006; Guía de Responsabilidad Social, NTC-ISO 26000 y SA 8000:2007; Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio - SGCN NTC 5722:2012; así como el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y el Decreto 514 del 2006 (Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo), y se aplica en cada uno de los servicios que presta la unidad.

Para lo anterior, el alcance para el Sistema Integrado de Gestión se define como:

Gestión Integral del Riesgo para la prevención de incendios e incidentes con Materiales Peligrosos. Atención de emergencias relacionadas con incendios, incidentes con Materiales Peligrosos, explosiones y rescates en Bogotá

4.2. Exclusiones

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, no contempla ninguna exclusión para los requisitos de norma de los subsistemas de gestión que contempla el Sistema Integrado de Gestión

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 10 de 31

5. RESPONSABILIDADES Y AUTOEVALUACIÓN

5.1. Revisión

La Revisión, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG), es del Director de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, quien, a través del Comité Directivo reconocido como la Alta Dirección, tomará decisiones y asignará los recursos necesarios para mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad,

5.2. Comité del Sistema Integrado de Gestión

El Director, a través del Comité del Sistema Integrado de Gestión, reglamentado mediante Resolución 659 de 2014, delega lo siguiente:

- El (La) Subdirector(a) de Gestión Corporativa es el(la) representante por la Dirección para la implementación y mantenimiento del Subsistemas de Gestión Ambiental y Subsistema de Gestión Documental y Archivo, y ejercerá la secretaría técnica del Comité de dichos Subsistemas. Adicionalmente será el (la) representante por la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, quién coordinara todas las acciones relacionadas con la implementación, sostenibilidad y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y a los representantes de los subsistemas que lo conforman.
- El(La) Jefe(a) de la Oficina Asesora de Planeación es el(la) representante por la Dirección para la implementación y mantenimiento del Subsistema de Gestión de Calidad, Subsistema de Control Interno y Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, y ejercerá la Secretaría Técnica del Comité de dichos Subsistemas.
- El (La) Subdirector(a) de Gestión Humana es el (la) representante por la Dirección para la implementación y mantenimiento del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Subsistema de Responsabilidad Social, y ejercerá la Secretaría Técnica del Comité de dichos Subsistemas.
- El (La) Subdirector(a) de Gestión del Riesgo es el (la) representante por la Dirección para la implementación y mantenimiento del Subsistema de Gestión de Continuidad del Negocio, y ejercerá la Secretaría Técnica del Comité de dichos Subsistemas.
- El (La) Jefe(a) de la Oficina de Control Interno o quién haga sus veces, tendrá derecho a voz pero no a voto, y actuará como Secretario(a) Técnico(a) del Comité en temas inherentes a Control Interno diferentes a la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 11 de 31

Comprometiéndose con el desarrollo mediante:

- Buscar la óptima coordinación de las acciones del organismo tendientes a atender los principios constitucionales que deben caracterizar la administración pública.
- Proteger los recursos de la Entidad, procurando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia y economía de la gestión administrativa promoviendo la correcta ejecución de las funciones y actividades para lograr la misión institucional.
- Garantizar que el Subsistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación con el objeto de recomendar las medidas adecuadas para mejorar y agilizar los procedimientos.
- Garantizar el establecimiento y la continuidad de una cultura de la calidad en todos los funcionarios de la entidad.
- Garantizar que la gestión de la entidad se ejecute por procesos.
- Aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, procedimientos y actividades de la entidad, con el propósito de entregar cada vez mejores productos a sus clientes, destinatarios o beneficiarios, por medio del mejoramiento continuo.
- Asegurar que se incorporen criterios de ecoeficiencia en todos los procesos de la entidad, con perspectiva de mejora del entorno ambiental.
- Asegurar que los riesgos que enfrentan los servidores públicos de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y que son susceptibles de producir accidentes o enfermedades profesionales, sean controlados o eliminados.
- Garantizar el ciclo de vida de la documentación de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, permitiendo ser fuente de conocimiento de la trayectoria de la entidad.
- Estudiar y adoptar las políticas de seguridad y custodia de los datos y la información propuesta, presentadas por la Oficina Asesora de Planeación para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.
- Crear políticas, programas y prácticas coordinadas, integradas e implementadas de responsabilidad social al interior de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en donde sus efectos se vean reflejados en la sostenibilidad de estas acciones.

Los responsables de los procesos: son los jefes de las Oficinas Asesoras y los Subdirectores quienes tienen el importante rol, de conducir el ciclo PHVA de cada proceso, y quienes de manera articulada impulsan decisiones para el mejoramiento continuo de la gestión.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 12 de 31

5.3. Autoevaluación de los Procesos

Conscientes de que siempre es posible introducir prácticas más adecuadas y efectivas que permitan mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios, la Alta Dirección de la Entidad le da un gran valor a los procesos de evaluación, y mejoramiento continuo, ya que generan información invaluable para elevar el desempeño y consolidar nuestra promesa de valor con altos niveles de calidad.

Por esto, es fundamental el liderazgo del Sistema Integrado de Gestión para generar un ambiente de control favorable que estimule la Unidad de propósito de las y los servidores públicos en el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.

En este orden de ideas, la autoevaluación es una actividad básica en la Unidad para asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad de nuestro Sistema Integrado de Gestión, para dar cumplimiento a lo establecido en la plataforma estratégica, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora y la revisión por la dirección.

Por lo anterior la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá ha establecido mecanismos para garantizar la autoevaluación en cada uno de sus Procesos, dicha autoevaluación está a cargo de los líderes de Procesos.

La fase de autoevaluación se realiza llevando a cabo los siguientes pasos:

- Medición y análisis de los procesos y objetivos.
- Monitoreo de los indicadores de gestión y plan de acción de cada proceso
- Análisis de producto y/o servicio no conforme.
- Seguimiento al Mapa de Riesgos de cada proceso.
- Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora; derivada de los análisis anteriores.
- La verificación del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de las diferentes fuentes contempladas (auditorías internas, externas, mapa de riesgos, entre otras- ver procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora).
- Acciones y/o recomendaciones derivadas de la revisión por la dirección del SIG.

5.3.1. Medición y Seguimiento a los Procesos (monitoreo de indicadores de gestión y Plan de Acción)

En esta instancia se verifica la efectividad de la medición de los procesos, en el logro de los resultados planificados, de manera que cuando estos no se cumplan, se implementen correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 13 de 31

En la medición de los procesos, debe tenerse en cuenta su caracterización con el fin de establecer el objetivo de este y el producto esperado por usuario o beneficiario, porque lo que realmente se busca es que los procesos cumplan el objetivo para el cual se están llevando a cabo y además que agreguen valor.

Para la medición y seguimiento de los procesos, se recomienda seguir el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA), aplicando la misma noción de proceso, es decir que hay unas entradas, unas actividades de análisis y unas salidas verificables

El reporte de la medición de los indicadores depende de la periodicidad de los mismos, en este sentido cada líder de proceso debe reportar el resultado de la medición y análisis de sus indicadores, mensual, bimestral, trimestral o semestralmente, de acuerdo con la periodicidad del indicador establecido; esto lo hará a través de la herramienta diseñada desde el proceso Planeación y Gestión Estratégica.

Los profesionales del proceso de planeación estratégica harán un ejercicio de seguimiento y consolidación del resultado de desempeño de indicadores trimestralmente, garantizando la confiabilidad de la información y publicidad de la misma, a través de informe para efectos de toma de decisiones en cada proceso y a nivel estratégico de la Unidad.

5.3.2. Medición y Seguimiento del Producto y/o Servicio

Se debe llevar un registro permanente de la verificación y evaluación de los productos/servicios a través de los mecanismos implementados por la Entidad; por lo tanto, la evaluación debe concentrarse en las evidencias resultantes de la generación del producto o prestación del servicio con el fin de compararlas con los estándares definidos y determinar las correcciones y/o acciones pertinentes.

Se recomienda seguir el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA), aplicando la misma noción de proceso, es decir que hay unas entradas (características definidas, solicitudes de los clientes), unas actividades (etapas de planificación y realización del producto/servicio) y unas salidas (evaluación del producto/servicio resultante demostrando el cumplimiento con lo planificado).

5.3.3. Verificación al Plan de Mejoramiento

En esta fase de evaluación, se debe verificar que se tenga evidencia de:

- Las no conformidades consolidadas en el Plan de Mejoramiento.
- El avance en la ejecución de las acciones correctivas.
- El informe de las acciones tomadas, el seguimiento y cierre de las acciones del proceso.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 14 de 31

Una vez verificada la información es necesario emprender las acciones pertinentes para dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento del Proceso, y si producto de la autoevaluación se verifica el cumplimiento de los planes registrados, es necesario informar a la Oficina de Control Interno para efectos de cierre y calificación de acciones.

5.3.4. Seguimiento a Mapa de Riesgos

Producto de la Administración de Riesgos Administrativos, se instauran controles a los riesgos identificados, y en los casos en los que se requiera, se construye un plan de manejo del riesgo, el cual contempla acciones preventivas con cronograma, indicador y responsable para su verificación.

Para este ítem se debe evaluar:

- Si los controles instaurados se aplican, están documentados y son efectivos.
- El monitoreo permanente a los controles y sus evidencias.
- Si hay asignación de responsabilidades para la identificación, evaluación, aplicación y revisión de acciones preventivas.
- La existencia de registros de las acciones preventivas tomadas.
- La evidencia del control y seguimiento de las acciones preventivas tomadas, para verificar si éstas fueron eficaces, si hay necesidad de mantenerlas, si deben cambiarse o si es necesario planificar nuevas acciones.

El seguimiento y monitoreo a los Mapas de Riesgo de cada Proceso está a cargo del líder de proceso, si hay necesidad de actualización se realiza mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, para realizar los respectivos ajustes y actualizaciones para su publicación.

5.3.5. Acciones de Mejora Continua

Hablar de mejora continua implica entender y trabajar sobre la cadena de valor de la Unidad, la cual debe tener una visión sistémica de sus procesos, controlarlos y mejorarlos constantemente, sobre la base del:

- Establecimiento de objetivos.
- Establecimiento de mecanismos de medición.
- Verificación de resultados.
- Aplicación de medidas correctivas o preventivas, de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Compromiso de mejora constante.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 15 de 31

La mejora de los procesos, significa optimizar la eficacia y la eficiencia, revisando permanentemente los controles, reforzando los procedimientos internos para responder a las contingencias y las demandas de los usuarios o beneficiarios.

6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El representante de la Alta Dirección para el SIG es el encargado de liderar las revisiones al Sistema Integrado de Gestión de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, como mínimo se realizarán dos (2) veces al año con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad que permitan un mejoramiento continuo del mismo.

La herramienta de autoevaluación será un insumo para la Revisión por la Dirección, y ésta será anexa al acta de reunión.

Las revisiones por la Dirección son el mejor alimento para la mejora continua, representan las oportunidades en las que la Alta Dirección toma conciencia del nivel de calidad y desempeño de sus procesos.

También es la oportunidad de comprobar la eficacia y eficiencia del SIG, entendiendo como tal el avance en tres frentes:

Idoneidad: ¿sigue siendo acorde con su finalidad?

Adecuación: ¿sigue siendo suficiente?

Eficacia: ¿sigue logrando los resultados deseados?

La información de entrada para la revisión que hace la alta dirección del Sistema Integrado de Gestión debe incluir como mínimo:

- 1) Los resultados de las auditorías del Sistema Integrado de Gestión.
- 2) La retroalimentación de los usuarios.
- 3) La retroalimentación de las partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión.
- 4) Los resultados de la participación en el Sistema Integrado de Gestión.
- 5) El mapa de riesgos y el plan de manejo de riesgos.
- 6) El desempeño de los procesos, incluyendo el cumplimiento de objetivos y la conformidad del producto.
- 7) El desempeño en el manejo ambiental, incluyendo los resultados de la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y demás que la entidad suscriba.
- 8) El desempeño de la seguridad y la salud ocupacional, incluyendo los resultados de la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y demás que la entidad suscriba.
- 9) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- 10) Las acciones de seguimiento de revisiones desarrolladas por la dirección.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 16 de 31

- 11) Los cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.
- 12) Las recomendaciones para la mejora.

El representante por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos es el encargado de solicitar las entradas para la revisión, elaborar el informe consolidado y citar a la reunión de revisión por la Dirección, remitiendo el informe final al Director. Así mismo ejercerá la secretaria técnica de la reunión, elaborando la respectiva acta de reunión en la cual deben quedar plasmados los compromisos, responsabilidades y fechas de cumplimiento establecidos.

Los resultados de la revisión que hace la alta dirección de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión deben permitir emprender acciones relacionadas con:

- 1) El mejoramiento de la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.
- 2) El mejoramiento de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- 3) El mejoramiento de la efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- 4) El mejoramiento en la prestación de los bienes y servicios suministrados a los usuarios.
- 5) Las necesidades de los recursos.

Los líderes de los procesos deben definir y levantar las acciones correctivas, preventivas y de mejora frente a los compromisos establecidos y la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento a los compromisos y las acciones definidas.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 17 de 31

7. ENFOQUE AL CLIENTE

El Cuerpo Oficial de Bomberos ha identificado como usuarios y partes interesadas los siguientes:

USUARIOS	PARTES INTERESADAS
Ciudadanía (Comunidad)	Concejo de Bogotá
Entidades Públicas y Privadas	Alcaldía Mayor de Bogotá
Establecimientos Educativos	Entidades Distritales
Sistema Distrital de Atención y Prevención de Emergencias	Entidades Nacionales
Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres	Organismos y Gobiernos Internacionales
Gobiernos Internacionales	Entidades del Sistema Distrital de Atención y Prevención de Emergencias – SDPAE
	Entidades del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres
	Fondo de Prevención y Atención de Emergencias
	Cuerpos de Bomberos Nacionales e Internacionales
	Cruz Roja
	Defensa Civil
	Organismos nacionales e internacionales de DDHH
	Organismos de Control y Vigilancia
	Medios de Comunicación
	Proveedores
	Servidores Públicos

La Entidad, por convicción y pleno compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, ha identificado los requisitos de conformidad para cada uno de los servicios misionales ofrecidos, los cuales se describen en el documento Requisitos Relacionados con el producto y/ Servicio, propio de los procesos misionales del Cuerpo Oficial de Bomberos.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 18 de 31

8. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SIG

El Cuerpo Oficial de Bomberos define la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión para dar cumplimiento al Decreto Distrital 652 del 28 de diciembre de 2011 que reglamenta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011, y es adoptada mediante la Resolución 660 del 02 de octubre de 2014.

8.1. Política del Sistema Integrado de Gestión

La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, tiene como misión proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., por medio de la gestión del riesgo de incendios y la atención de rescates e incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, alineada con el cumplimiento de las directrices y los planes definidos desde la administración distrital.

La Entidad se encuentra comprometida con desarrollar e implementar las políticas, los procesos y las metodologías necesarias para garantizar el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, lo anterior mediante el mantenimiento, la sostenibilidad y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, la armonización de los procesos y los servicios, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes así como los demás que la Entidad suscriba y adopte de manera voluntaria; buscando permanentemente la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas a través del cumplimiento de sus necesidades y expectativas, para lo cual la Entidad:

- ✓ Presta los servicios bajo estándares de calidad, en forma eficaz, eficiente y efectiva
- ✓ Desarrolla acciones que propendan por el bienestar físico y mental de servidores, contratistas o demás personas que interactúan en la operación de la entidad, previniendo la presencia de lesiones y enfermedades, con el desarrollo de programas orientados al control de la accidentalidad y de los factores de riesgo ocupacionales identificados; prioritariamente los asociados a riesgo cardio-vascular, riesgo ergonómico y riesgo psicosocial.
- ✓ Identifica de manera constante los aspectos ambientales y establece las acciones tendientes a la mitigación de los impactos ambientales significativos que se puedan llegar a generar.
- ✓ Determina las directrices y los lineamientos que garantizan la seguridad y el manejo adecuado de la información, así como de las herramientas tecnológicas, siendo coherentes con los principios de integralidad, disponibilidad y confidencialidad así como el patrimonio documental de la Entidad.
- ✓ Define un marco de actuación frente a la materialización de riesgos e interrupción de los servicios principales; con el fin de identificar, desarrollar, implantar, operar, mantener, revisar y probar las medidas, estrategias y recursos necesarios para garantizar la toma de decisiones operativas, administrativas y estratégicas en la recuperación oportuna y eficiente en los distintos procesos críticos de la Entidad para que esta retorne a la operación ante situaciones adversas

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 19 de 31

- ✓ Fomenta la cultura de la administración del riesgo a partir de la toma de decisiones orientadas a evitar, compartir, transferir o asumir el riesgo, basado en los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.
- ✓ Implementa acciones socialmente responsables con sus grupos de interés identificados, tanto a nivel interno como externo, trabajando en pro del respeto de los derechos humanos y de un comportamiento ético.

8.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

SUBSISTEMA	OBJETIVO
SIGA, SGC, SRS, SGA, SGSI	Definir e implementar la política de eficiencia administrativa cero papel al interior de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
SGSI	Definir e implementar lineamientos y estándares de interacción o Intercambio de Información, (Publicación de Datos Abiertos)
SGSI	Definir e implementar los procedimientos relacionados con administración y gestión de Datacenter
SIGA	Adecuar las instalaciones del Archivo Central de acuerdo con lo establecido normativamente.
SIGA	Instalación de un mueble para la Biblioteca Especializada de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá en las instalaciones del Edificio Comando
SCN	Evaluar y analizar los factores de riesgo que inciden en los procesos y procedimientos de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá que permita entender las amenazas, vulnerabilidades y actividades críticas de la Entidad.
SCN	Evaluar y analizar el impacto del negocio que inciden en los procesos y procedimientos críticos de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá que permita entender los factores mínimos para restablecer el servicio
SCN	Establecer estrategias y medidas, tanto preventivas como reactivas para el funcionamiento de (UAE) Cuerpo oficial de bomberos de Bogotá en sus procesos y procedimientos, personal, infraestructura, información, tecnología y proveedores; que permitan un rápido retorno a una situación de normalidad después de una situación adversa.
SCN	Establecer mecanismos de divulgación del subsistema de continuidad del negocio asegurándose que la unidad desarrolle los planes apropiados para manejar cualquier incidente y continuar con sus actividades críticas,
SGS&ST	Disminuir la prevalencia e incidencia de trastornos de salud asociados a factores de riesgo psicosocial (HIPERTENSION, VERTIGO, COLON IRRITABLE, CEFALÉAS TENSIONALES, ULCERAS, TRANSTORNO ESTRES POSTRAUMA) en servidores y contratistas de la UAECOB, mediante acciones de prevención e intervención, promoviendo ambientes y condiciones de trabajo saludables.
SGS&ST	Prevenir enfermedades asociadas a posturas inadecuadas, movimientos repetitivos y manipulación de cargas (TUNEL DEL CARPO, TENDINITIS DE QUERVAIN, EPICONDILITIS, SINDROMES DE HOMBRO DOLOROSO, TRANSTORNOS DE LA COLUMNA (ESPAMOS, HERNIAS))
SGS&ST	Prevenir la aparición de enfermedades de origen cardiovascular y realizar seguimiento a las ya presentes

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 20 de 31

SGC	Mantener el nivel de satisfacción de los usuarios a partir de los servicios prestados.
SGC	Reducir el número de servicios prestados con incidencia negativa. Nota: Incidencia negativa corresponde a eventos a los cuales se llegó por fuera de los tiempos o sin los recursos humanos o técnicos necesarios
SGA	Reducir el consumo de agua potable en la Entidad
SGA	Reducir el consumo de energía en la Entidad
SGA	Reducir la generación de residuos ordinarios en la Entidad.
SGA	Garantizar la adecuada gestión del 100% de los residuos generados en la Entidad
SGA	Implementar dos prácticas sostenibles (implementación de techos y terrazas verdes, jardines verticales) en alguna de las sedes de la entidad, a 2016.
SGA	Incluir criterios y cláusulas ambientales en el 20% de los contratos celebrados en la Entidad, entre 2014 y 2016.
SRS	Fortalecer la cultura del respeto hacia los derechos humanos que permita un ambiente laboral digno
SRS	Establecer el plan de Responsabilidad Social de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos a partir de la identificación y priorización de grupos de interés
SCI	Implementar la actualización del modelo estándar de control interno - MECI, de acuerdo al decreto 943 de 2014

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 21 de 31

9. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS

9.1. Mapa de Procesos

El Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, adoptó el "MAPA DE PROCESOS" con veintisiete (27) procesos y se encuentran estructurados en cuatro tipos, así:

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.
- ❖ **Procesos Misionales:** Son todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- ❖ **Procesos de Apoyo:** Conformados por todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- ❖ **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

9.2. Interacción de Procesos

Se determinó la secuencia e interacción de los procesos permitiendo lograr el cumplimiento de la misionalidad de la Unidad, así como la satisfacción de los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

La interacción de los procesos se puede evidenciar como se describe a continuación:

- ❖ De manera gráfica en el Mapa de Procesos a través de las flechas entre los tipos de procesos.
- ❖ De manera detallada en las caracterizaciones de los procesos en las entradas y salidas que generan cadena de valor.
- ❖ De manera operativa a través de los procedimientos en las actividades cuando existe secuencia y se expresa la interacción con otros procesos.

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.



	Nombre del proceso:	Código: MAN-GI-01
	GESTIÓN INTEGRADA	Versión: 09
	Nombre del Manual:	Vigente desde: 09/11/2015
	MANUAL SIG	Página: 22 de 31



Figura 4. Mapa de Procesos UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: MAN-GI-01
	GESTIÓN INTEGRADA	Versión: 09
	Nombre del Manual:	Vigente desde: 09/11/2015
	MANUAL SIG	Página: 23 de 31

9.3. Caracterizaciones de los Procesos

Se asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos, mediante la documentación reflejada en la caracterización de los procesos y en el listado maestro de documentos.

La caracterización de cada uno de los procesos del Cuerpo Oficial de Bomberos, se encuentra publicada en la página web y en el sitio oficial de los documentos del SIG, donde se evidencian e identifican las características propias, el objetivo y las actividades del PHVA, con el fin de adoptar un enfoque basado en procesos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- ✓ CAR-DE Direccionamiento Estratégico

PROCESOS MISIONALES:

- ✓ CAR-OGC Operaciones Generales y Conexos
- ✓ CAR-AI Atención de Incendios
- ✓ CAR-UBR USAR, Búsqueda & Rescate
- ✓ CAR-RM Respuesta MATPEL (Materiales Peligrosos)
- ✓ CAR-CE Comunicaciones en Emergencias
- ✓ CAR-CR Conocimiento del Riesgo
- ✓ CAR-RR Reducción del Riesgo

PROCESOS DE APOYO:

- ✓ CAR-GH Gestión Humana
- ✓ CAR-GL Gestión Logística
- ✓ CAR-GC Gestión Corporativa


PROCESOS DE EVALUACIÓN

- ✓ CAR-EMC Evaluación y Mejora Continua

9.4. Desempeño de los Procesos

La entidad realiza el seguimiento y la medición de los procesos a través de procedimiento de indicadores, cuenta con un plan de acción institucional, Metas y Resultados - PMR, y un Plan de Mejoramiento; lo anterior con el fin de verificar y hacer seguimiento a los procesos para la toma de decisiones.

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Bombiero</p>	Nombre del proceso:	Código: MAN-GI-01
	GESTIÓN INTEGRADA	Versión: 09
	Nombre del Manual:	Vigente desde: 09/11/2015
	MANUAL SIG	Página: 24 de 31

10. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL SIG

El Cuerpo Oficial de Bomberos, estableció procedimientos y otros documentos (instructivos y formatos) requeridos para el cumplimiento de sus funciones, lo que le permite asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales se encuentran publicados en el sitio oficial de los documentos del SIG para su consulta permanente por parte de los servidores públicos de la Entidad y se referencian en el Listado Maestro de Documentos Internos.

11. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

El cliente entrega uno o más bienes de cualquier tipo a la UAECOB con el fin de que ésta los utilice con un propósito determinado o los incorpore a los servicios que presta. Una vez que esos bienes están bajo la tutela de la entidad, ésta se convierte en responsable de los mismos.

El primer paso consiste en identificar los bienes para evitar su extravío o utilización incorrecta. Para esto, se registran en un documento o base de datos, dependiendo del servicio asociado, en el que se recogerá toda la información considerada de interés para su correcto reconocimiento y uso: propietario, fecha de entrada, localización, etc.

A continuación es necesario determinar el estado en el que se encuentran esos bienes, evaluando si cumplen o no con los requisitos de calidad a los que están sujetos.

En caso de que los bienes lleguen a la Unidad deteriorados o cuando los bienes se pierdan, deterioren o resulten inadecuados para el uso en los servicios que presta la entidad, se procede a registrar la no conformidad detectada, así como a averiguar las causas de la misma, de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora.

Seguido a esto, se establece la comunicación con el cliente para informarlo de lo sucedido.

A continuación se presentan los procesos asociados con la propiedad del cliente, bajo la responsabilidad de las Subdirecciones Gestión del Riesgo y Operativa:

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:
MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 25 de 31

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN
CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Base de datos de conceptos técnicos (Nombre, dirección, teléfono del establecimiento, número del radicado)	Inspector de turno	<p>1. Recepción de documentos pertinentes para inscribir el establecimiento comercial para la Inspección: Régimen Común: Original de Cámara de Comercio renovada con vigencia de 1 año y originales de las declaraciones bimestrales del ICA del año gravable inmediatamente anterior a la solicitud. (6 bimestres – 6 documentos) Régimen Simplificado: Original de Cámara de Comercio renovada con vigencia de 1 año y original del impuesto ICA del año inmediatamente anterior a la solicitud.</p> <p>2. Pago de los derechos de inspección (puede ser autor revisión o realizada por los bomberos: el recibo de pago debe ser entregado en la Oficina de Radicación con toda la documentación anteriormente mencionada. Procedimiento</p>	Responsable ventanilla conceptos
CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Plan de contingencia y aspectos de seguridad humana y riesgos de incendio.	Profesional Aglomeraciones de Público y/o Inspector Subdirección Gestión del Riesgo	Recepción de la solicitud del servicio de bomberos para aglomeración de público según los plazos estipulados.	Profesional Aglomeraciones de Público

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:
MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 26 de 31

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN
CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Planos impresos y planos en digital. Plantas, cortes, fachadas, cuadro de áreas, instalaciones hidráulicas de protección contra incendio que incluyen: especificaciones técnicas y memorias de cálculo.	Auxiliar administrativo correspondencia	Recibir documentación necesaria para la evaluación del proyecto.	Grupo proyectos y grupo de inspectores UAECOB
REDUCCION DEL RIESGO	Plan de evacuación, organización, procedimientos, recursos y recibo de caja.	Profesional Prevención	1. Recepción de solicitud de la empresa para el acompañamiento en el simulacro. 2. Entrega de documentación completa y recibo de caja.	Profesional Prevención
REDUCCION DEL RIESGO	Fotocopia del documento de identificación del representante legal, certificado de existencia y representación legal o certificado de personería jurídica	Profesional subdirección de gestión del riesgo	Revisar formato de inscripción para reconocimiento de cruz de malta, con sus respectivos anexos.	Profesional subdirección de gestión del riesgo
CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Niños y niñas entre 8 y 10 años de edad	Comandante de guardia	1. Inscripción de los niños al curso de bomberitos (ficha de inscripción y fotografías) 2. Expedición de carnets de identificación para cada uno de los niños	Comandante de Estación
CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Niños y niñas entre 5 y 15 años de edad	Profesional de Gestión del Riesgo	Inscripción vía internet. Base de datos Club Cobbito. (Nombre del niño, Fecha de nacimiento, Dirección, Teléfono, Nombre de los padres y correo electrónico)	Profesional de 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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:
MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 27 de 31

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA (Investigación de Servicios de Emergencia)	Sitio del incidente: bienes muebles e inmuebles que componen la escena del incidente	Equipo de Investigación de Incendios	Descripción y registro del Lugar de los Hechos, a través de medios técnicos, con la finalidad de fijar el estado en que se encontró.	Equipo de Investigación de Incendios
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA (Investigación de Servicios de Emergencia)	Información adicional: Información suministrada por el usuario, Planos, videos realizados con anterioridad si los hubiere, videos realizados durante las operaciones, videos de otras instituciones, planes de contingencia, información recopilada por otras entidades. Informe de investigación Constancia de atención del servicio. Informe de investigación	Equipo de Investigación de Incendios	Verificar el registro del incidente o servicio a través de medios técnicos como: fotografías, videos, grabaciones de voz.	Equipo de Investigación de Incendios

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:
MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 28 de 31

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN
OPERACIONES GENERALES Y CONEXOS	Documentos que soportan los PER: Planos, Planes de emergencia, posibles riesgos de incendios, etc.	Teniente o suboficial encargado de la Jefatura de la Estación	1. Solicitar al establecimiento los documentos que se requieren para desarrollar el PER y forma de consulta de los mismos. 2. Verificar: Que sea técnicamente viable y que cumpla con los parámetros establecidos.	Teniente o suboficial encargado de la Jefatura de la Estación
ATENCIÓN DE INCENDIOS	Bienes muebles e inmuebles (estructuras, industria, vehículos, etc.) que sean parte o se encuentren en el lugar del incendio durante la operación del personal de la UAECOB.	Comandante del Incidente	Llegar al lugar específico del incidente y reconocimiento del lugar de operación.	Equipo operativo que atiende el incidente
USAR, BÚSQUEDA Y RESCATE	Bienes muebles e inmuebles (estructuras, vehículos, objetos, etc.) que hagan parte o se encuentren en el lugar del rescate.	Comandante del Incidente y/o Jefe de Grupo Especializado	Llegar al lugar específico del incidente y reconocimiento de las condiciones para la operación.	Equipo operativo que atiende el incidente
RESPUESTA MATPEL	Bienes muebles e inmuebles (industria, vehículos, etc.) que hagan parte o se encuentren en el lugar del incidente con Materiales Peligrosos.	Comandante del Incidente y/o Jefe de Grupo MATPEL	Llegar al lugar específico del incidente y reconocimiento de las condiciones para la operación.	Comandante del Incidente

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

Nombre del Manual:

MANUAL SIG

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 29 de 31

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN
RESPUESTA MATPEL	Hojas de vida de los productos/materiales peligrosos involucrados en el incidente.	Comandante del Incidente y/o Jefe de Grupo MATPEL	Solicitar hojas de vida de los productos/materiales peligrosos para operar adecuadamente en el incidente (en los casos que se requieran)	Comandante del Incidente


PROTECCIÓN Y SALVAGUARDA

Durante el uso o incorporación de los bienes a los servicios que presta la Unidad es conveniente establecer las medidas apropiadas para la protección de los mismos en cada proceso en el que intervienen.

Asimismo, cada uno de los bienes tiene que estar debidamente custodiado por la persona responsable.

De igual manera se deben conservar los documentos y registros de acuerdo con las Tablas de Retención Documental y lo descrito en el Procedimiento para el Control de los Documentos, con el fin de dejar evidencia de las actividades realizadas.

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.

	Nombre del proceso:	Código: MAN-GI-01
	GESTIÓN INTEGRADA	Versión: 09
	Nombre del Manual:	Vigente desde: 09/11/2015
	MANUAL SIG	Página: 30 de 31

12. DEFINICIONES PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- ✓ **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- ✓ **Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.
- ✓ **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- ✓ **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto y/o servicio cumple con los requisitos especificados para el mismo.
- ✓ **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- ✓ **Continuidad del negocio:** Capacidad de la organización para continuar con la entrega de productos o servicio a los niveles predefinidos aceptables después de un evento perjudicial de personas; o deterioro en diferentes grados del medio ambiente.
- ✓ **Exclusiones:** Procesos que no se encuentran controlados por el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
- ✓ **Incidente:** Evento(s) relacionado(s) con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.
- ✓ **Listado Maestro de Documentos:** Es el conjunto de documentos soporte del Sistema Integrado de Gestión, documento publicado en el sitio oficial de los documentos del SIG.
- ✓ **Listado Maestro de Registros:** Es el conjunto de documentos de salida de los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ **Lugar de Trabajo:** Cualquier sitio físico en el cual se realizan actividades relacionadas con el trabajo bajo control de la organización.
- ✓ **Manual SIG:** Documento que especifica el alcance y la estructura del Sistema Integrado de Gestión.

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.



Nombre del proceso:

GESTIÓN INTEGRADA

**Nombre del Manual:
MANUAL SIG**

Código: MAN-GI-01

Versión: 09

Vigente desde: 09/11/2015

Página: 31 de 31

- ✓ **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno.
- ✓ **Peligro:** Fuente, situación o acto con el potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades, o la combinación de ellas.
- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✓ **Responsabilidad Social:** Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:
 - contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
 - tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas
 - cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;
 - esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones
- ✓ **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones o daños o enfermedad que puede provocar el evento o la exposición.
- ✓ **Sistema Integrado de Gestión - SIG:** Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés. Para el caso de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, este Sistema Integrado de Gestión le permite el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, el logro de sus objetivos institucionales y el mejoramiento de los servicios a cargo. Tal sistema se encuentra conformado por los siguientes subsistemas:
 - Subsistema de Gestión de Calidad - SGC
 - Subsistema de Control Interno - SCI
 - Subsistema Gestión Ambiental - SGA
 - Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud En el Trabajo – SGS&ST
 - Subsistema Interno de Gestión Documental y de Archivos - SIGA
 - Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI
 - Subsistema de Responsabilidad Social - SRS
 - Subsistema de Gestión de Continuidad del Negocio -SGCN

Nota: Las definiciones de este numeral fueron tomadas de las diferentes normas técnicas que orientan los subsistemas de gestión y de la norma técnica distrital NTD-SIG 001:2011.

JORGE ARTURO LEMUS MONTAÑEZ
DIRECTOR

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.