

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02
	CONOCIMIENTO	
	Nombre de procedimiento:	Vigencia: 15/10/2020
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA	

1. OBJETIVO

Generar y expedir la “CONSTANCIA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES” en el sitio de la emergencia por parte del comandante de incidente y/o el “INFORME DE SERVICIOS DE EMERGENCIA” elaborado por el Equipo de Investigación de Incendios donde La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, D. C. (UAECOB), hace constar que personal y equipo asignado a esta unidad atendió el servicio de emergencia, previa solicitud escrita del solicitante.

2. ALCANCE

Dar respuesta al requerimiento solicitado por la comunidad o cualquier ente de control de la atención de servicios de emergencia en el Distrito Capital, en cumplimiento a la ley 1575 de 2012.

3. RESPONSABLE

Líder de proceso

4. POLITICA DE LA OPERACIÓN

- La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar organizadas de acuerdo con las tablas de retención documental -TRD concertadas con el líder del proceso.
- Las solicitudes de expedición de “INFORME DE SERVICIO DE EMERGENCIA” se deben recibir por escrito, por correo electrónico o de forma verbal, transcribiéndola en un oficio para su radicación en ControlDoc®.
- Las solicitudes enviadas a la Subdirección de Gestión del Riesgo deben ser radicadas a través del ControlDoc® por parte del jefe de estación o jefe de turno.
- Posterior a la atención de un servicio de emergencia el comándate de incidente será el responsable de expedir la “CONSTANCIA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES” en el sitio de la emergencia, de acuerdo a la solicitud y requerimiento del interesado y que se relacione directamente con la emergencia atendida.
- Se aplicará la LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02
	CONOCIMIENTO	
	Nombre de procedimiento:	Versión: 01
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA	
		Vigencia: 15/10/2020
		Página 2 de 11

- Es responsabilidad del comandante de incidente la recolección y manejo de toda la información y datos inherentes a la emergencia, así como el correcto y completo diligenciamiento del Formato Único De Recolección de Datos (FURD) y la posterior transcripción textual de datos en la Minuta de guardia de la Estación en concordancia con la información recolectada.

5. DEFINICIONES

ControlDoc®: Permite el almacenamiento de documentos digitales, aplicada a la gestión de contenidos y automatización de procesos empresariales.

Constancia de Atención de Servicios o Incidentes: Información básica de la atención de la emergencia en sitio.

Informe: es un documento con la información de la atención de servicio de emergencia atendido por la UAECOB que hace constar el incidente de modo auténtico o fehaciente.

CI: Comandante Incidente.

Derecho de Petición: Es un derecho fundamental plasmado en la constitución política de Colombia de 1991, donde en el artículo 23 cita: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Entidades de Control: Contraloría General de la Republica, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación. Personerías, Veedurías.

EII: Equipo de Investigación de Incendios.

Emergencia: Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general. Incidente: Cualquier proceso no esperado ni deseado que puede materializar pérdidas de salud o lesiones a las personas, ocasionar daños a la propiedad, equipos, productos, al ambiente, pérdidas de la producción o aumento de las responsabilidades legales, donde intervienen organismos de emergencia.

FURD: Formato Único de Recolección de Datos.

Petición: solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

Punto de Control del procedimiento: Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02	
	CONOCIMIENTO		Versión: 01
	Nombre de procedimiento:	Vigencia: 15/10/2020	
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA		Página 3 de 11

6. PRODUCTO O SERVICIO

Constancia de Atención de Servicios o Incidentes (En sitio).
Informe de la atención de servicio de emergencia (Previa solicitud escrita).

7. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

7.1 CONSTANCIA EXPEDIDA EN EL SITIO DE LA EMERGENCIA

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Comandante de Incidente	Compilar la información y datos inherentes al servicio.	FURD, Formatos SCI, Falsas Alarmas Prevenciones y Refuerzos aglomeraciones de público	El CI debe diligenciar los formatos en su totalidad y en caso de requerir información adicional se harán las anotaciones en hojas anexas que servirán de complemento y registrar la novedad de anexos en el FURD.
2	Comandante de Incidente	Generar y expedir la "CONSTANCIA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES" en el sitio de la emergencia.	CN-PR02-FT01. Formato - Constancia de atención de servicio o incidente	Se debe diligenciar en su totalidad los datos de constancia de atención de servicios o incidentes en la parte inferior y se entregara al usuario el original y la copia quedara para la Estación. Se registra en el FURD la entrega de constancia de atención de servicios o incidentes, casilla de observaciones y se registra en la minuta de guardia el número de constancia expedida.
3	Comandante de Incidente	¿Se requiere Informe de Servicio de Emergencia? • Si requiere Informe continuar con la actividad siguiente (4). • No requiere Informe, continuar con la actividad (10).		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	CONOCIMIENTO	Código: CN-PR02
			Versión: 01
	Nombre de procedimiento:	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA	Vigencia: 15/10/2020
			Página 4 de 11

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
4	Comandante de Incidente	Diligenciar la segunda parte de la Constancia de atención de servicios o incidentes.	CN-PR02-FT01. Formato - Constancia de atención de servicio o incidente.	Cuando el solicitante requiera el informe de servicio de emergencia se debe diligenciar la parte superior de la constancia de atención de servicios o incidentes (colilla superior del formato). Original para el equipo de investigación de incendios y la copia queda para la estación. Incluir el número telefónico y correo electrónico del usuario para ampliar la información.
5	Jefe de Estación	Enviar información al EII	Memorando Interno	Enviar la parte superior en original de la constancia de atención de servicios o incidentes, solicitud ampliación información con el fin de ser presentado ante autoridades judiciales, administrativas, de control, o particulares, (la cual equivale al requerimiento del solicitante), copia de la minuta de guardia y copia del FURD y anexos, con Oficio remisorio a la Subdirección de Gestión del Riesgo E.I.I. por ControlDoc®.
6	Jefe de Estación	Enviar información al EII por el aplicativo ControlDoc®.	ControlDoc®.	<p>Escanear y verificar la legibilidad de la información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La parte superior de la constancia en sitio "Solicitud de ampliación de información con el fin de ser presentado ante autoridades judiciales, administrativas, de control o particulares" 2. La minuta de guardia donde aparezca registrada la anotación de salida, la de entrada y notas relacionadas al incidente en otros folios. 3. Los formatos utilizados para

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02	
	CONOCIMIENTO		Versión: 01
	Nombre de procedimiento:	Vigencia: 15/10/2020	
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA		Página 5 de 11

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
				la toma de datos (FURD, Falsas Alarmas, Prevenciones y Refuerzos - Formatos SCI - Aglomeraciones de público – otros Anexos).
7	E.I.I.	Verificar si la información está completa	Memorando Interno	Recibir por ControlDoc® y verificar que toda la información anexa este completa, totalmente diligenciada, visible y legible. Nota: En caso de tener alguna inconsistencia en la documentación recibida por parte de la estación, se deberá solicitar por la aplicación ControlDoc® al jefe de estación un documento donde se aclare la información.
8	E.I.I.	Generar y expedir Informe de Servicio de Emergencia	CN-PR02-FT02. Formato - Informe de servicio de emergencia	Radical informe por ControlDoc®.
9	E.I.I.	Radical Informe en la oficina de correspondencia para su envío al solicitante.	CN-PR02-FT02. Formato - Informe de servicio de emergencia	Según la necesidad, enviar el informe por correo electrónico al solicitante.
10		Fin del procedimiento		

Nota: Posterior a un cierre operativo y administrativo de una emergencia, el CI, jefe o subjefe de estación puede expedir la Constancia de Atención de Servicios o Incidentes CN-PR02-FT01. Formato - Constancia de atención de servicio o incidente, previa verificación de la existencia de la información y concordancia de datos del incidente (minuta de guardia y FURD), realizando la correspondiente anotación en la minuta de guardia con el número de la constancia emitida y número de incidente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02	
	CONOCIMIENTO		Versión: 01
	Nombre de procedimiento:	Vigencia: 15/10/2020	
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA		Página 6 de 11

7.2 INFORME DE SERVICIO DE EMERGENCIA SOLICITADO EN LAS ESTACIONES UAECOB

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Jefe Estación Oficiales, Suboficiales y Bomberos	Recibir la Solicitud		<p>Se debe verificar que la solicitud que va a radicar el usuario contenga los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres claros y completos del solicitante. • Dirección donde ocurrió la emergencia. • Fecha de ocurrencia la emergencia. • El objeto de la petición. • Número telefónico del solicitante. • Dirección de correspondencia. • Correo electrónico. <p>Nota: En caso de faltar algún dato se debe complementar a mano y con letra legible en la parte baja de la solicitud. Si no se encuentra el jefe de estación o los suboficiales, el comandante de guardia será el responsable de recibir la solicitud al ciudadano o ente de control y posteriormente entregarla al jefe o subjefe de turno.</p>
2	Jefe de Estación	Enviar información al EII por el aplicativo ControlDoc®.	Memorando Interno	<p>Escanear, verificar la legibilidad de la información y enviar con Oficio remisorio al E.I.I. por ControlDoc®:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud de informe de servicio de emergencia recibida en la estación. 2. La minuta de guardia donde aparezca registrada la anotación de salida, la de entrada y notas relacionadas al incidente en otros folios. 3. Los formatos utilizados para la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02	
	CONOCIMIENTO		Versión: 01
	Nombre de procedimiento:	Vigencia: 15/10/2020	
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA		Página 7 de 11

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
				toma de datos (FURD, Falsas Alarmas, Prevenciones y Refuerzos - Formatos SCI - Aglomeraciones de público – otros Anexos).
3	E.I.I.	Verificar si la información está completa	Memorando Interno	Recibir por ControlDoc® y verificar que toda la información anexa este completa, totalmente diligenciada, visible y legible. Nota: En caso de tener alguna inconsistencia en la documentación recibida por parte de la estación, se deberá solicitar por la aplicación ControlDoc® al jefe de estación un documento donde se aclare la información.
4	E.I.I.	Generar y expedir Informe de Servicio de Emergencia	CN-PR02-FT02. Formato - Informe de servicio de emergencia	Radical informe por ControlDoc®.
5	E.I.I.	Radical Informe en la oficina de correspondencia para su envío al solicitante.	CN-PR02-FT02. Formato - Informe de servicio de emergencia	Según la necesidad, enviar el informe por correo electrónico al solicitante.
6		Fin del procedimiento		

	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02
	CONOCIMIENTO	
	Nombre de procedimiento:	Versión: 01
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA	
		Vigencia: 15/10/2020
		Página 8 de 11

7.3 INFORME DE SERVICIO DE EMERGENCIA SOLICITADO EN RADICACIÓN DEL EDIFICIO COMANDO UAECOB.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	E.I.I.	<p>Recibir la Información por la aplicación ControlDoc®</p> <p>Si hay soportes para realizar el informe pasar a la actividad (6)</p> <p>Si NO hay soportes para realizar el informe, se debe confirmar cual estación atendió el servicio y pasar a la actividad (2)</p>	ControlDoc®.	Se debe verificar en los archivos del equipo de investigación de incendios si existe información del incidente.
2	E.I.I.	Solicitar información a la Estación que atendió el incidente y/o Gestión Documental y Centro de coordinación y comunicaciones UAECOB.	ControlDoc®. Memorando Interno	<p>Cuando la solicitud de constancia llegue al equipo de investigación de incendios por la aplicación ControlDoc® y no se tengan los soportes para realizar la constancia, se enviará un memorando interno al jefe de estación y/o Gestión Documental y Centro de coordinación y comunicaciones UAECOB. por la aplicación ControlDoc® solicitando la información relacionada con el incidente.</p>
3	Jefe de estación / Funcionario encargado de Gestión Documental/ Jefe Centro de coordinación y comunicaciones UAECOB	Recibir la solicitud por la aplicación ControlDoc®		Recopilar toda la información relacionada con el incidente mencionado en la solicitud.

	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02
	CONOCIMIENTO	
	Nombre de procedimiento:	Versión: 01
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA	
		Vigencia: 15/10/2020
		Página 9 de 11

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
4	Jefe de estación / Funcionario encargado de Gestión Documental/ Jefe Centro de coordinación y comunicaciones UAECOB	Enviar información al EII por el aplicativo ControlDoc®.	ControlDoc®. Memorando Interno	<p>Escanear y verificar la legibilidad de la información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La minuta de guardia donde aparezca registrada la anotación de salida, la de entrada y notas relacionadas al incidente en otros folios. 2. Los formatos utilizados para la toma de datos (FURD, Falsas Alarmas, Prevenciones y Refuerzos - Formatos SCI - Aglomeraciones de público – otros Anexos). <p>El Centro de coordinación y comunicaciones verificará la base de datos. Si no se tiene registro alguno de la atención de la emergencia por parte de la UAECOB deberá informar al EII por el aplicativo ControlDoc®.</p>
5	E.I.I.	Verificar si la información está completa	<ul style="list-style-type: none"> • FURD. • Formato Falsas Alarma Prevención y Refuerzos. • Minuta de guardia • Formato SCI. • Anexos. 	<p>Recibir por ControlDoc® y verificar que toda la información anexa este completa, totalmente diligenciada, visible y legible.</p> <p>Nota: En caso de tener alguna inconsistencia en la documentación recibida por parte de la estación, se deberá solicitar por la aplicación ControlDoc® al jefe de estación un documento donde se aclare la información.</p>
6	E.I.I.	Generar y expedir Informe de Servicio de Emergencia	CN-PR02-FT02. Formato - Informe de servicio de emergencia	Radicar informe por ControlDoc®

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02	
	CONOCIMIENTO		Versión: 01
	Nombre de procedimiento:	Vigencia: 15/10/2020	
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA		Página 10 de 11

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
7	E.I.I.	Radical Informe en la oficina de correspondencia para su envío al solicitante.	CN-PR02-FT02. Formato - Informe de servicio de emergencia	Según la necesidad, enviar el informe por correo electrónico al solicitante.
8		Fin del procedimiento		

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DOCUMENTO
CN-PR02-FT01	Constancia de atención de servicios o incidentes
CN-PR02-FT02	Informe de servicio de emergencia

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	15/10/2020	Creación de documento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso:	Código: CN-PR02
	CONOCIMIENTO	
	Nombre de procedimiento:	Versión: 01
	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS Y/O INFORMES DE ATENCIÓN DE SERVICIOS O INCIDENTES DE EMERGENCIA	
		Página 11 de 11

10. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró	Cargo	Firma
William Rene Díaz Ángel	Coordinador E.I.I.	
Rubén Helber González Carvajal	Sargento.	
Yimer Efrén Arias Alvarado	Sargento.	
Hernando Martínez Valencia	Cabo.	
Javier Hernando Restrepo Cuellar	Cabo.	
Carlos Andrés Nonsoque López	Bombero.	
Revisó	Cargo	Firma
William Rene Díaz Ángel	Coordinador E.I.I.	
Juan David Forero	Profesional Mejora Continua.	
Aprobó	Cargo	Firma
William Alfonso Tovar Segura	Subdirector de Gestión del Riesgo.	