1. **RESPONSABLE (ÁREA)**

Subdirección Operativa

1. **OBJETIVO**

Gestionar las solicitudes relacionadas con las funciones de la subdirección operativa coherentes con uniformes del personal bomberil, seguimiento al uso de la herramienta tecnológica dispuesta por la entidad para el registro de los incidentes y emergencias, entrega de insumos para respuesta de derechos de petición, socialización de información relacionada con procedimientos, operación y demás temas de interés para las estaciones y grupos especializados.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento inicia con las solicitudes de las diferentes estaciones y / o áreas relacionadas con los uniformes del personal bomberil, la herramienta tecnológica dispuesta por la entidad para el registro de los incidentes y emergencias, entrega de insumos para respuesta de derechos de petición, socialización de información relacionada con procedimientos, operación y demás temas de interés para las estaciones y grupos especializados; y finaliza con la notificación del cierre del caso.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**
	1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:
* Socializar los documentos que aprueba, al personal que interactúa en el proceso.
* Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
* Revisar y/o actualizar la documentación asociada a los procesos en el marco del MIPG cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años.
	1. Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables
	2. Para la gestión de las solicitudes relacionadas con la herramienta tecnológica (incidencias del sistema), se debe remitir el usuario, la estación, la descripción de la falla o incidencia y el pantallazo de la falla presentada.
	3. Realizar el diligenciamiento y seguimiento en la matriz de acuerdo a la información enviada.
1. **DEFINICIONES**

* 1. **Consecutivo**: Es un número de seguimiento de la solicitud que se asigna luego que se hace la recepción de esta a través del correo electrónico.
	2. **Derecho de petición:** Facultad que tiene toda persona en Colombia para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.
	3. **Herramienta tecnológica:** Conjunto de programas informáticos que tienen por objetivo facilitar el desarrollo de una tarea en un dispositivo tecnológico.
	4. **Matriz de Seguimiento:** Base de datos donde se registra la recepción, número de caso asignado, trámite y respuesta relacionada con las solicitudes a través de correo de gestión operativa.
	5. **Gestión Operativa:** Es elproceso interno de la Subdirección Operativa que recibe y tramita las solicitudes en los horarios establecidos: De lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00pm, que se presenten en las estaciones o áreas, con el fin de facilitar la comunicación, control, trámite y respuesta oportuna de los requerimientos.

* 1. **Punto de Control del procedimiento**: Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesarios para el desarrollo del objetivo del procedimiento.
	2. Proporcionar: Acción de entregar en tiempo, lugar y cantidad los recursos requeridos para la atención emergencia.
1. **NORMATIVIDAD**

No aplica

1. **PRODUCTO O SERVICIO**

# Trámite a las solicitudes de uniformes del personal bomberil (uniformes, trajes, cascos, botas), la herramienta tecnológica dispuesta por la entidad para el registro de los incidentes atendidos, derechos de petición, entre otras de competencia de la subdirección operativa.

1. **DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Inicio / Fin | Actividad | Decisión | Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra | Enlace entre Páginas (se identifica con números) | Línea de flujo |

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **REGISTRO** | **RESPONSABLE**  | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | INICIO |  |  |  |
| **8.1** | Generar la solicitud por parte de la estación o área de acuerdo con las competencias de la Subdirección Operativa al correo electrónico de gestionoperativa@bomberosbogota.gov.co | Correo electrónico | Estación o área | N/A |
| **8.2** | Recepcionar la solicitud por parte del área o estación | gestionoperativa@bomberosbogota.gov.co | Equipo de Gestión Operativa |  |
| **8.3** |  | N/A | N/A | N/A |
| **8.4** | Notificar al área o estación, indicando la redirección de la solicitud  | Correo electrónico Matriz de seguimiento | Equipo de Gestión Operativa | Redireccionar la solicitud a la estación o área indicando que no es competencia de la Subdirección Operativa. |
| **8.5** | Crear el caso en la matriz de seguimiento, generando el consecutivo. | Matriz de seguimientoCorreo electrónico  | Equipo de Gestión Operativa | N/A |
| **8.6** | Enviar la solicitud al responsable del trámite al interior de la Subdirección Operativa y notificar al área o estación la asignación del consecutivo del caso | Correo electrónicoMatriz de seguimiento | Equipo de Gestión Operativa | N/A |
| **8.7** | Realizar seguimiento a la solicitud en los casos que tienen el trámite pendiente de respuesta. | Matriz de seguimientoCorreo electrónico | Equipo de Gestión Operativa | N/A |
|  |  | Correo electrónico | Equipo de Gestión Operativa | Continuar con el seguimiento para el cierre de caso  |
| **8.8** | Realizar reiteración al responsable del Proceso para brindar una respuesta clara al uniformado o al solicitante | Correo electrónico | Equipo de Gestión Operativa | N/A |
| **8.9** | Realizar la entrega de insumos para brindar respuesta a las solicitudes presentadas por parte de la uniformado o solicitante con el fin de cerrar el caso | Correo electrónico | Responsables de la línea de acción | N/A |
| **8.10** | Cerrar el caso indicando a la estación o área sobre el trámite requerido en relación con las competencias de la subdirección operativa cuando aplique | Correo electrónicoActa de entregaPlanilla de recibidoMatriz de seguimiento | Equipo de Gestión Operativa | N/A |
| **8.11** | FIN |  |  |  |

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

| **CÓDIGO** | **DOCUMENTO** |
| --- | --- |
| N/A | Directorio de estaciones / áreas  |
| N/A | Plantilla de respuesta de gestión |
| N/A | Matriz de seguimiento gestión operativa |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| **01** | 25/09/2023 | Creación del documento |

1. **CONTROL DE FIRMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró** María Camila CárdenasCindy Paola Arias | **Cargo**Profesional Subdirección OperativaProfesional Subdirección Operativa | **Firma**Original firmadoOriginal firmado |
| **Revisó**Sonia Meliza CastroAndrea Navarro | **Cargo**Profesional Subdirección OperativaVo.Bo Profesional OAP | **Firma**Original firmadoOriginal firmado |
| **Aprobó** Paula Ximena Henao Escobar | **Cargo** Subdirectora Operativa | **Firma** Original firmado |