



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

Nombre del Proceso:

COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

Tipo de Proceso: Misional

Código: CAR-CE

Versión: 09

Vigente desde: 17/05/2016

Página 1 de 5

Código TRD:

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	01/12/2008	Caracterización Inicial
2	01/09/2009	En general se hacen modificaciones tanto en las entradas como en las salidas del proceso. Se incluye ciclo PHVA y sus actividades identificando las mismas con la letra inicial respectiva (P= Planear, H= Hacer, V=Verificar y A= Actuar).
3	14/09/2010	Se efectúan ajustes a la caracterización de acuerdo al documento anexo a la solicitud de modificación del documento físico; se modifican los indicadores del proceso.
4	23/11/2010	Se modifican las variables de los indicadores.
5	05/10/2011	Se ingresa el indicador: "Número de solicitudes recepcionadas por la central de comunicaciones y no despachadas".
6	24/10/2011	Se agrega al proceso el árbol de servicios
7	23/07/2012	Se modificó proceso con la actualización de los objetivos estratégicos y de calidad en la parte de indicadores. Se actualizaron el mapa de riesgos vigente y los nombres de los procesos y macroprocesos en la interacción, así como los documentos relacionados. Se modifica la fórmula para el indicador del proceso.
8	26/12/2013	Se revisa en su totalidad y se ajusta al nuevo formato de caracterización.
9	17/05/2016	Se actualiza la caracterización, se modifica el objetivo, el alcance, las actividades del PHVA. Se eliminan las políticas de operación, se ajusta los documentos relacionados y los recursos.

Elaboró:

Te. Joselin Sanchez Pinilla
Carin Victoria Turizo Romero
Cesar Augusto Buitrago López

Cargo:

Jefe del Centro de Coordinación y Comunicaciones
Profesional Contratista Subdirección Operativa
Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

Te. Joselin Sanchez Pinilla

Cargo:

Jefe del Centro de Coordinación y Comunicaciones

Aprobó:

Te. Mauricio Ayala

Cargo:

Subdirector Operativo

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



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

Nombre del Proceso:

COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

Tipo de Proceso: Misional

Código: CAR-CE

Versión: 09

Vigente desde: 17/05/2016

Página 2 de 5

OBJETIVO	Administrar y Coordinar la comunicación eficaz y eficiente para la adecuada toma de decisiones entre el centro de Coordinación y comunicaciones en las diferentes instancias internas y externas, involucradas en la atención de eventos e incidentes que pueden ocurrir en la ciudad de Bogotá.
ALCANCE	Aplica a todas las comunicaciones que se transmitan para la prestación de los servicios de emergencia y eventos.
LÍDER DEL PROCESO	SUBDIRECTOR OPERATIVO

CARACTERIZACIÓN					
¿Quién Suministra?	Entradas		Actividades	Salidas	¿Quién recibe?
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Necesidad de revisión	P	Establecer cronograma para la revisión de los equipos de comunicación	Cronograma de Revisión de Equipos de Comunicaciones	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Necesidad de mantenimiento		Planear el mantenimiento de los equipos tecnológicos de la Sala de crisis	EL Plan de Mantenimiento	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA NUSE
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Necesidad de equipos de comunicaciones		Determinar los requerimientos de equipos de comunicaciones para la atención de incidentes	Requerimiento de equipos de comunicaciones.	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Necesidad de capacitación		Planear la capacitación a suboficiales en temas de Comunicaciones	Cronograma de Capacitación	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Disponibilidad de equipos disponibles para activación		Establecer el plan de contingencia de la Entidad	Plan de Contingencia	ENTIDAD
PERSONAL OPERATIVO	Solicitud de la activación del canal de comunicación.	H	Asignar canal de comunicación para manejo del evento, incidente u operación.	Disponibilidad del canal de comunicación	PROCESO OPERACIONES GENERALES Y CONEXOS

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



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

Nombre del Proceso:

COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

Tipo de Proceso: Misional

Código: CAR-CE

Versión: 09

Vigente desde: 17/05/2016

Página 3 de 5

PERSONAL OPERATIVO	Necesidades de Coordinación de las comunicaciones para la atención de incidentes	V	Dar soporte de comunicaciones en el sitio del incidente, evento u operación.	Activación de recursos necesarios para el adecuado flujo de información en la atención del incidente	PERSONAL OPERATIVO
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Cronograma de Revisión de Equipos de Comunicaciones		Revisión de los equipos de comunicaciones a cargo del Centro de Coordinación y comunicaciones.	Reportes de funcionamiento	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Conocimientos de Protocolos de Atención		Direccionar protocolos de atención de servicios de emergencia.	Atención del incidente	POBLACIÓN Y PARTES INTERESADAS
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Cronograma de Capacitación		Capacitar al personal suboficial de la Entidad en temas de comunicaciones.	Suboficiales capacitados	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA, SUBDIRECCIÓN OPERATIVA
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	EL Plan de Mantenimiento		Solicitar el mantenimiento al NUSE y/o al proveedor	Solicitud del mantenimiento Sala de crisis en funcionamiento	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA,
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Formato de Herramienta de Autoevaluación ajustada al proceso		Aplicación de la herramienta de autoevaluación al proceso.	Acciones de mejora, informe de autoevaluación para la Revisión por la Dirección	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA, DIRECCIÓN
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Solicitud de Mantenimiento		Verificar el mantenimiento realizado a las salas de crisis	Salas de Crisis en Funcionamiento	ENTIDAD
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Normatividad distrital de emergencias		Verificar el cumplimiento de la Normatividad y Convenios requeridos para la atención de incidentes	Conocimiento de la normatividad	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA	Plan De contingencia		Verificación el plan de contingencia	Hallazgo o novedad del plan de Contingencia	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA

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



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

Nombre del Proceso:

COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

Tipo de Proceso: Misional

Código: CAR-CE

Versión: 09

Vigente desde: 17/05/2016

Página 4 de 5

SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	Reporte de todas las estaciones		Verificar la Disponibilidad de los recursos físicos y humanos operativos.	Disponibilidad de los recursos físicos y humanos operativos	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA
PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA AUDITORIA INTERNA O EXTERNA	HALLAZGOS O NOVEDADES Herramienta de autoevaluación Plan de Mejoramiento	A	Formular Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Solicitud de ACPM, ACCION DE MEJORA	PROCESO COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA, PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

RECURSOS		
Físicos	Tecnológicos	Humanos
Centro de coordinación y comunicaciones. Sala de Crisis Salas situacionales	Equipos de comunicaciones, Radio, celular, computador portátil, GPS en vehículos, unidades began y teléfonos satelitales	Comandantes/Subcomandantes / Tenientes / Sargentos, Cabos, Bomberos y contratistas.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe garantizar que los radios bases de la guaria de cada una de las estaciones deben de permanecer prendido durante las 24 horas del días, los 365 de año. 2. Todo uniformado que tenga un radio de comunicaciones asignado lo debe de tener prendido y cargado durante todo el turno respectivo.

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Procedimientos del proceso con sus respectivos formatos, instructivos, manuales, guías y protocolos según corresponda y relacionados en el Listado Maestro de documentos.	Plan de Acción Institucional Indicadores del proceso Matriz de riesgo del proceso Caracterización de productos y servicios (para procesos misionales)

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



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

Nombre del Proceso: COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS	Código: CAR-CE
	Versión: 09
Tipo de Proceso: Misional	Vigente desde: 17/05/2016
	Página 5 de 5

	Normograma: Ver Normograma Tabla de Retención Documental Plan de Mejoramiento Registros asociados: Ver listado maestro de registros
--	--

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