



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

1. INFORME DE AUDITORÍA			
Preliminar		Final	x
2. NOMBRE DE LA AUDITORIA			
Auditoría Interna Central de Radio y Comunicaciones - Recibo, Despachos y Coordinación de Recursos			
3. OBJETIVO			
Evaluar la gestión de central de radio y comunicaciones y el cumplimiento de sus procedimientos			
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA			
Auditoría Interna Central de Radio y Comunicaciones Vigencia segundo semestre de 2019 y Enero y Febrero 2020			
5. CRITERIOS DE AUDITORÍA			
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ley 9 de 1979:</b> Por la cual se dictan medidas sanitarias.</li><li>• <b>Ley 55 de 1993:</b> Seguridad en la utilización de productos químicos en el trabajo.</li><li>• <b>Ley 1575 de 2012:</b> Por medio del cual se establece la ley general de bomberos de Colombia.</li><li>• <b>Decreto 555 de 2011:</b> Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.</li><li>• <b>Resolución 001 de 2019 Secretaría Distrital de Hacienda:</b> Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes de los entes públicos del Distrito Capital.</li><li>• <b>Directiva No. 003 de 2013:</b> Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos.</li><li>• <b>Resolución 312 de 2019:</b> Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.</li><li>• <b>Procedimiento Captura de Información en Incidentes:</b> PROD-TRAN-01 Versión 02.</li><li>• <b>Instructivo Elementos Generales para la Captura de Datos en Cada Tipo de Servicio:</b> INS-TRAN-01-01 Versión 02.</li><li>• <b>Procedimiento Coordinación y Comunicaciones en Incidentes de Nivel III Y IV:</b>PROD-TRAN-02 Versión 1.</li><li>• <b>Instructivo Simulacro Prueba de Radios Motorola en Sistema Convencional (punto a punto) en Recintos Cerrados, Incidente de Emergencia:</b> INS-TRAN-02-01 Versión 02.</li><li>• <b>Manual de Funciones Sala de Crisis:</b> MAN-CE-01 Versión 01</li><li>• <b>Procedimiento Recibo, Despacho y Coordinación de Recursos para la Atención de Incidentes:</b> PROD-TRAN-03 Versión 05.</li><li>• <b>Procedimiento Control y Recolección de Abejas:</b> PROD-TRAN-08 Versión 07.</li><li>• <b>Procedimiento de Grúa Rescate Pesado GR-01:</b> PROD-TRAN-09 Versión 01.</li><li>• <b>Mapas de Riesgos, Plan de Acción Institucional</b> asociados al proceso auditado.</li></ul>			
6. LÍDER DE PROCESO/DEPENDENCIA			
Tte. Gerardo Alonso Martínez Riveros - Subdirector Operativo			



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### 7. EQUIPO AUDITOR

Rubén Antonio Mora Garcés - **Jefe Oficina de Control Interno**

Heidy Bibiana Barreiro García - **Profesional Oficina Control Interno- Auditor Líder**

### 8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 24 de febrero al 13 de Mayo de 2020

### 9. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la Auditoría Interna Central de Radio y Comunicación, se realizó la auditoría teniendo en cuenta los siguientes documentos: procedimiento captura de información en incidentes: PROD-TRAN-01 Versión 02, instructivo elementos generales para la captura de datos en cada tipo de servicio: INS-TRAN-01-01 Versión 02, procedimiento coordinación y comunicaciones en incidentes de Nivel III Y IV: PROD-TRAN-02 Versión 1, instructivo simulacro prueba de radios Motorola en sistema convencional (punto a punto) en recintos cerrados, incidente de emergencia: INS-TRAN-02-01 Versión 02, manual de funciones sala de crisis: MAN-CE-01 Versión 01, procedimiento recibo, despacho y coordinación de recursos para la atención de incidentes: PROD-TRAN-03 Versión 05, procedimiento control y recolección de abejas: PROD-TRAN-08 Versión 07, procedimiento de grúa rescate pesado GR-01: PROD-TRAN-09 Versión 01, mapas de riesgos, plan de acción institucionales asociados al proceso auditado.

Se aplicaron técnicas de auditoría, partiendo de una planeación en donde se realizó y aplicó las listas de chequeo de acuerdo al procedimiento a evaluar, adicional se programó la visita a 7 estaciones las cuales por el tema de la pandemia COVID 19 se realizó de manera virtual las entrevistas y el aporte de las evidencias se hizo por correo electrónico, las estaciones que se auditaron fueron B13, B14 y B1, las estaciones B16, B5, B8 no fue posible realizar las entrevistas pese a que se solicitó por correo electrónico y por teléfono al comándante encargado de estas estaciones y dejó opcional el día y la hora para que atendiera la auditoría.

Se realizó de manera presencial la visita a la central de radio y comunicaciones con el fin de evaluar la parte de inventarios y demás procedimientos propios de la operación.

### 10. SITUACIONES GENERALES

#### 10.1 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

##### 10.1.1 OTROS ASPECTOS:

**Directiva 003-2013:** De las entrevistas adelantadas se pudo constatar que los bomberos, y jefes de estación y personal administrativo conocen sus funciones. También se destaca la parte técnica de los entrevistados al tener claro la operación en la cual se desenvuelven día a día.





## **INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE**

### **10.2 DESVIACIONES Y/O OBSERVACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

#### **10.2.1 ASPECTOS LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

I- Se evidencia que el proceso de comunicaciones en emergencia tiene identificado sus riesgos de gestión en la Matriz de Riesgos de Gestión de Comunicaciones de acuerdo a lo que está publicado en la ruta de la calidad se encuentra desactualizado y no se observó que por parte del líder del proceso el requerimiento al área de planeación para su actualización ni tampoco se identificó ejercicios de actualización y/o evaluación del control por parte de planeación y o líder del proceso, generando un riesgo al proceso teniendo en cuenta que con el ejercicio de la misma operación se pueden materializar y/o cambiar su valoración de riesgo lo que con lleva el que no esté controlado ni identificado pasado 3 años, dando incumplimiento a lo establecido en la Metodología de Administración de Riesgos definida por el DAFP.

Así mismo y de acuerdo a lo revisado entre la ruta de la calidad y la resolución 273 de 2019 por medio de la cual se reformulo el mapa de procesos de la entidad, el proceso de gestión de comunicaciones de emergencia no existe y sumado a lo anterior el proceso de gestión de las comunicaciones donde se encuentra los riesgos de central de radio pertenece a un proceso estratégico cuyo responsable es la dirección, por lo anterior se evidencia desarticulación entre la ruta de la calidad y la resolución 273 de 2019

II- Los días 10, 17, 19 de marzo y 13 de mayo de 2019 se realizó de manera presencial en la central de radio y comunicaciones y de manera virtual las entrevistas a las siguientes estaciones: B14 el 25-04-2020, B1 el 04-05-2020, B3 el 06-05-2020 Y B13 el 08-05-2020, en las estaciones de B16, B5 y B8 no fue posible realizarla pese que se envió varios comunicados y se habló con el comándante encargado, por lo anterior se hizo la verificación y el cumplimiento de los siguientes procedimientos y se identificó lo siguiente:

#### **• Procedimiento Captura de Información en Incidentes PROD-TRAN-01 Versión 04 Vigente 29-07-2019**

- Se observa que se cambió el sistema en donde anteriormente registraba la información de incidentes ya no es PROCAD si no PREMIER ONE
- En la actividad del punto 5 del procedimiento se realiza vía radio no por email se observa que el sistema PREMIER ONE no está enlazado con el Sistema Misional de la entidad, esto con el fin de evitar la transcripción en la base de datos que se lleva (punto 17 del procedimiento) y así tener los datos históricos propios de la entidad, generando estadísticas en cuanto la prestación del servicio, entre otros. Si se tuviera enlazado estos dos sistemas, se evitaría reprocesos diligenciado varias veces la misma información y errores de digitación (Furat, sistema premier one, minuta de guardia y base de datos en Excel) como se evidenció en la muestra realizada del Sistema PREMIER ONE vrs base de datos en Excel en donde el incidente 20127 en la base de datos de Excel aparece la hora de terminación se registró 8:04 y en el



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

sistema PREMIER ONE aparece 7:58 lo cual hace que las estadísticas no son reales o generen duda debido a los errores de transcripción. Por otro lado en el mismo incidente se clasificó mal en el sistema PREMIER ONE clasificado con el código 20200 y en la base de datos de Excel 2.2.1.1 lo cual en el sistema PREMIER ONE quedo mal porque se debió clasificar la emergencia atendida con el código 20211 que equivale a la emergencia 2.2.1.1

- En el punto 3 del procedimiento *"suministrar la información de los recursos que salen al servicio con sus respectivas tripulaciones y mandos de cada una"* registro "libro minuta". En la actualidad diariamente las estaciones por drive reportan las disponibilidades de los recursos, adicional se lleva un Excel "disponibilidad de personal, equipo automotor y menor" por lo que se observa que el procedimiento no está actualizado a la realidad de la operación.

### • Procedimiento Elementos Generales para la Captura de Datos en Cada Tipo de Servicio INS-TRAN-01-01 Versión:02 Vigente 19-07-2019

Se evidenció que de acuerdo a la clasificación de elementos generales que está en el procedimiento estas no están alineadas al SISTEMA PREMIER ONE, es decir en el procedimiento están las categorías, pero las subcategorías los números no son los mismo a los del SISTEMA PREMIER ONE. Como ejemplo 1. Incendios este tiene subcategorías 1.1. estructural, 1.2 vehicular, 1.3 vehicular en el SISTEMA PREMIER ONE está 10100 incendio estructural y en el procedimiento 1.1. en el sistema aparece con otra nomenclatura ejemplo 10100 incendio estructural, 10200 incendio vehicular y 10300 incendio forestal, para lo cual se debería actualizar, por lo anterior se observa que el procedimiento se encuentra desactualizado y/o desarticulados con los códigos de emergencia del SISTEMA PREMIER ONE.

### • Formato Ordenes Operativas (FOR-CR-01-05)

Este formato no está alineado a ningún procedimiento de los que está actualmente en la ruta de la calidad, adicional este formato está en documentos obsoletos confirmado por Mejora Continua.

### • Formato Reporte Diario Eventos Relevantes FOR-MC-08-8

Se identificó que este formato no está alineado a ningún procedimiento de los que está actualmente están en la ruta de la calidad, adicional se confirmó con Mejora Continua que dicho formato se encuentra en obsoletos. Asimismo, el código FOR-MC-08-8, pertenece a un oficio externo, se buscó en la ruta de la calidad por el nombre de reporte diario eventos relevantes, encontrándose con el código FOR-CE-01-1. Por todo lo anterior se evidencia que la Central de Radio y Comunicaciones están utilizando formatos obsoletos y que adicional a esto intercambiaron en uno de los formatos el código que pertenecía a otro documento (oficio externo FOR-MC-08-8) mas no con el código que anteriormente estaba FOR-CE-01-1.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### • Procedimiento Coordinación y Comunicaciones en Incidentes de Nivel III y IV PRO-TRAN-02 Versión 01 Vigente 13-07-2017

Se evidencia que esta desactualizado debido a que el nombre del sistema cambio por PREMIER ONE, adicional a eso en las actas de préstamo de elementos FOR-GC-12-01 Versión 6 vigente 09-06-2016 (punto 9 del procedimiento) se realizó un muestra aleatoria de 5 actas y se detectó las 5 actas no tenía diligenciado lo datos de quien recibe , la cedula y la estación o dependencia como tampoco está la firma de quien recibe, adicional esto este formato no está en la ruta de la calidad encontrándose obsoleto y se sigue utilizando, de acuerdo a la entrevista realizada **en la Central de Radio** se verificó y se informó que el punto 13 del mismo procedimiento no se está realizando es decir no se está registrando en el sistema los numerales 6, 7, 10, 11, 12 y 13 del mismo procedimiento, este se encuentra desactualizado.

### • Instructivo Prueba de radios Motorola en Sistema Convencional (punto a punto) en recintos cerrados, incidente de emergencia

De acuerdo a las entrevistas realizadas (a las estaciones) la mayoría no conoce ni tampoco hacen parte de la realización de estos simulacros, la Central de Radio y Comunicaciones anualmente realizan este simulacro de acuerdo a la evidencia reportada, en donde el 2019-08-01 radicado 2019I011618 id: 13192 se presentó al subdirector operativo el informe del simulacro realizado al edificio de cámara de comercio el 13-07-2019, en este informe y de acuerdo a los ítems del instructivo no se tuvo en cuenta varios factores como las funciones y roles, en la clasificación no se sabe si fue avisado o no avisado, no describe la agenda como tal (horario, actividades, responsables, (punto 3 del instructivo), tampoco se evidencia el análisis de riesgos (punto 4 del instructivo).

### • Procedimiento Recibo, Despacho y Coordinación de Recursos para la Atención de Incidentes PROD-TRAN-03 Versión 05 Vigente 13-07-2017

El procedimiento se encuentra desactualizado toda vez que el sistema cambio de nombre ya no se llama PROCAD si no PREMIER ONE.

### • Instructivo Plan de Comunicaciones INS-TRAN-02-02 Versión 2 Vigente 17-07-2019

En las entrevistas realizadas el 13-05-2020 en la Central de Radio y Comunicaciones se evaluó el cumplimiento de este instructivo y se evidencio lo siguiente:

- Se observa que se lleva el inventario **de los equipos de comunicación** en Excel pero este no está actualizado, por lo que no se tiene el control de estos inventarios.
- Normalmente la central de radio cuenta con 5 radio operadores, en la fecha de la auditoria se contaba con 8 radio operadores incluyendo el oficial de servicio y 1 de apoyo de acuerdo al punto 5.3 del instructivo no se evidencia que se tenga las cantidades consignadas en el mismo.
- Se realizó la verificación del punto 5.6, 6 y 7 del instructivo y se observó que cuentan con 5



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

maletas de activación de emergencia pertenecientes al kit de activación (no 3 como lo dice el instructivo). Las maletas no estaban organizadas de acuerdo al ítem 7 del instructivo al no contar con las cantidades definidas es este y/o al no tener los elementos contemplados en el mismo.

- No se tiene claro este instructivo de acuerdo a las entrevistas realizadas por lo que se recomienda divulgarlo a las partes interesadas.
- El plan de comunicaciones se encuentra desactualizado a la realidad de la operación.

Por lo anterior se configuran los siguientes hallazgos:

**II-1** Se evidenciaron que todos los procedimientos revisados se encuentran desactualizados por lo que se está incumpliendo con las políticas de operación de los mismos en lo referente a la actualización de los documentos asociados al proceso, también a lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión 5 Información y Comunicación y a lo indicado en la ISO 9001:2015 numeral 7.5.2 Creación y Actualización literales a y c. y numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada.

**II -2** No se tiene un programa, cronograma o control dentro de la Central de Radio de los mantenimientos (preventivo-correctivo) de los equipos de comunicación, esto a fin de tener el control y saber de acuerdo a los manuales que clase de mantenimiento requieren, la frecuencia, etc y asimismo, ir programando con el área encargada de ejecutarlos y no esperar a que se dañen para hacer la corrección. Adicionalmente, los inventarios que se llevan están desactualizados por lo que se evidencia un incumplimiento a lo establecido en el Instructivo Plan de Comunicaciones INS-TRAN-02-02 ítem 3.2 objetivos específicos, 5.1, 5.2, 7, 8.1, 11 anexo, y lo indicado en la ISO 9001:2015 numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.

### **10.2.2 ASPECTOS DE GESTION DE CALIDAD**

En la reunión virtual el 15-05-2020 con mejora continua se solicitó la evidencia de actas de divulgación del mapa de procesos, específicamente de central de radio y comunicaciones, este mismo correo se copió a las representantes del SIG solicitando también de parte de ellos esta evidencia la cual no se aportó, por lo anterior no contamos con evidencia sobre la socialización, presentación o divulgación, así como la adecuación de los procedimientos al nuevo mapa de procesos incumplimiento lo establecido en la Resolución 273 de 2019 por la cual se actualizó el mapa de procesos de la entidad, lo indicado en el Procedimiento Control de Información Documentada PROD-GI-02 Versión 10, políticas de operación, Actividades del procedimiento Numerales 5, 8, 9, 14. Este hallazgo queda compartido para la Subdirección Operativa, Mejora Continua y Grupo SIG.

### **10.2.3 ASPECTOS DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

Se verificó el archivo de los documentos físicos de acuerdo a las TRD del proceso como ordenes operativas, registro en libro, informes de gestión entre otros, y se evidenció lo siguiente:





## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- **Ordenes Operativas (FOR-CR-01-05):** Se identificó que la orden interna No 338 y 339 la fecha de atención fue en diciembre y esta estaba con fecha de noviembre, la orden No 010 la fecha de atención fue el viernes 10 de enero y en la orden estaba 9 de enero, la orden No. 011 la fecha que se puso estaba mal ya que no es cronológico de acuerdo al orden que se lleva (orden 044, 048 y 060), las ordenes No 062 y 063, 064 no estaban con la firma del sargento encargado, el sargento de turno realizó algunas de las correcciones en el momento de la auditoria.
- **Formato Reporte Diario Eventos Relevantes FOR-MC-08-8:** Se evidencia que los informes de reporte diario de eventos relevantes de los días 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 de diciembre de 2019 estaban sin la firma del oficial de servicio en cargado, adicional a esto, algunos de estos informes presentan tachaduras.

Por lo anterior se evidencia que no se tienen controlada la información, estos formatos no están alineados a los procedimientos que actualmente tiene el proceso, la calidad de la información contenía en estos documentos evidencia un riesgo en la toma de decisiones y en la historia de los documentos del proceso y de la entidad, teniendo en cuenta que no es veraz al presentar estas novedades, teniendo en cuenta lo expuesto se genera un incumplimiento a lo establecido en el Manual de Archivo MAN-GI-06-01 Versión 03 y al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión 5 Información y Comunicación.

### 10.2.4 OTROS ASPECTOS

**Continuidad del Negocio:** En la entrevista realizada el 17-03-2020 a la Central de Radio y Comunicaciones se evidenció que no cuentan con "plan B" si llegara a ocurrir una emergencia en la que impidiera la operatividad y el control de las comunicaciones y en donde se defina cuál sería el otro lugar en donde se operaría, quienes seguirán los responsables de activar este plan, entre otros. Adicional a esto se verificó los procedimientos de reducción del riesgo/continuidad del negocio y se observó que en ninguno de estos se contempla este riesgo o este plan como tal.

Por otra parte, el día 24-05-2020 en comunicación con la contratista líder de manejar el tema de continuidad de negocio en la Subdirección de Gestión del Riesgo y se preguntó si en algún otro documento se tenía contemplado este riesgo o el plan de continuidad del negocio específico o que contuviera a la Central de Comunicaciones, para lo cual informo que no.

Por todo lo anterior se evidencia un incumplimiento y un riesgo al no contemplarlo dentro de los procesos de Subsistema de Gestión de Continuidad del Negocio Metodología Análisis de Riesgo AR Vigencia 2015, Metodología Análisis del Impacto del Servicio Vigencia 2015, Metodología Estrategia Manejo de Continuidad del Servicio BCN Vigencia 2015, Metodología Plan de Continuidad del Servicio PCN vigencia 2015, Manual de Roles y Responsabilidades Vigencia 2015 e ISO 22301:2019 Continuidad del Negocio.

Por lo anterior este hallazgo queda compartido entre las áreas de Gestión de Riesgo y Subdirección Operativa.



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### CUADRO RESUMEN DE DESVIACIONES Y/U OBSERVACIONES

<b>I</b>	Desactualización mapa de riesgos de Gestión de Comunicaciones, este hallazgo queda compartido entre la subdirección operativa y la oficina asesora de planeación.	Mapas de Riesgos
<b>II(1)</b>	Los procedimientos de Central de Radio y Comunicaciones no están actualizados a la realidad de la operación y al cambio del sistema.	<ul style="list-style-type: none"><li>- políticas de operación de los mismos procedimientos</li><li>- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión 5 Información y Comunicación</li><li>- ISO 9001:2015 numeral 7.5.2 Creación y Actualización literales a y c. y numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada</li></ul>
<b>II (2)</b>	No se tiene un programa, cronograma o control dentro de la central de los mantenimientos (preventivo-correctivo) de los equipos, los inventarios que se llevan dentro de la central de radio están desactualizados.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instructivo Plan de Comunicaciones INS-TRAN-02-02 ítem 3.2 objetivos específicos, 5.1, 5.2,7,8.1, 11 anexo</li><li>- ISO 9001:2015 numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.</li></ul>
<b>III</b>	se evidencia que no hubo socialización, presentación o divulgación y adecuación de los procedimientos al nuevo mapa de procesos. Este hallazgo queda compartido para la subdirección operativa, Mejora Continua y Grupo SIG	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resolución 273 de 2019, -- Procedimiento Control de Información Documentada PROD-GI-02 Versión 10, políticas de operación, Actividades del procedimiento Numerales 5, 8, 9, 14</li></ul>
<b>IV</b>	Falta de control en los documentos y en la calidad de los mismos	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual de Archivo MAN-GI-06-01 Versión 03</li><li>-Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión 5 Información y Comunicación</li></ul>





## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

<b>V</b>	Se observó que en ningún de los procedimientos de continuidad de negocio se contempla como plan b la atención de radio y comunicaciones ante una emergencia. Por todo lo anterior se evidencia un incumplimiento y un riesgo al no contemplarlo dentro de los procesos. Por lo anterior este hallazgo queda compartido entre las áreas de Gestión de Riesgo y Subdirección Operativa	Subsistema de Gestión de Continuidad del Negocio Metodología Análisis de Riesgo AR Vigencia 2015. - Metodología Análisis del Impacto del Servicio Vigencia 2015. - Metodología Estrategia Manejo de Continuidad del Servicio BCN Vigencia 2015, - Metodología Plan de Continuidad del Servicio PCN vigencia 2015 - Manual de Roles y Responsabilidades Vigencia 2015 - ISO 22301:2019 Continuidad del Negocio
----------	---	---

### 11. RECOMENDACIONES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### 11.1 ASPECTOS LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS

- Se recomienda definir en los procedimientos o instructivos las responsabilidades, tiempos y alcance para el reporte de las novedades de los equipos de comunicaciones, así como el medio para adelantarlos, lo anterior debido a que se realizó la verificación correspondiente y se estableció que algunas veces lo hace el líder del turno de la Central de Radio y Comunicaciones por medio de correo electrónico al área de tecnología de la entidad, otras veces lo solucionan directamente o por último se comunican directamente con Motorola, por lo que se evidencia que no es claro el canal de comunicación y el responsable directo de ejecutar dicha acción.
- Se recomienda generar alguna estrategia con la entidad Transmilenio a fin de garantizar que cuando se necesite utilizar el carril se diera prioridad a bomberos sin necesidad de pedir autorización ya que muchas veces de acuerdo a la información suministrada en las entrevistas el tiempo de respuesta es de 3 a 5 minutos lo que dificulta el cumplimiento en tiempo de la atención de la emergencia.
- Se recomienda socializar a todo el personal involucrado en el proceso de los cambios que se realicen de los procedimientos dejando la respectiva evidencia, adicional a esto también se recomienda incluir a los radios operadores para la actualización o cambio de los procedimientos a fin de generar la respectiva articulación entre la operatividad de los procesos y la gestión administrativa.
- Se recomienda solicitar capacitación en el nuevo SISTEMA PREMIER ONE con el fin de poder tener los permisos para poder exportar en un base de Excel los datos y así llevar las estadísticas necesarias y evitar transcripciones.
- Se recomienda que las estaciones que manejen el tema de atención de emergencias forestales tenga su propio kit de comunicaciones y así evitar inconvenientes o retrasos en cuanto a la comunicación se refiere.



## **INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE**

### **11.2 ASPECTOS DE GESTION DE CALIDAD:**

Se recomienda realizar el acompañamiento necesario o mesas de trabajo con el área para el cambio o mejora de los procedimientos ya que la parte técnica la tiene clara, pero se hace necesario la orientación en la parte estructural de los procedimientos, que sepan diferenciar entre (procedimiento, instructivo, programa etc) que se debe poner que no, el no hablar con nombres propios, por ejemplo, entre otros o realizar capacitaciones.

### **11.3 ASPECTOS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Del personal entrevistado en la Central de Radio y Comunicaciones informaron que no se les realiza pausas activas y que muchas veces se sienten estresados por el volumen de trabajo, también que con el nuevo virus COVID 19 no contaban con gel antibacterial ni protocolos de seguridad y el tránsito por el área es de muchas personas, por lo anterior se recomienda tener en cuenta a esta área y empezar a realizar jornadas de pausas activas o jornadas para prevenir el estrés laboral, adicional a esto de dotar de elementos y protocolos de seguridad para todo lo concerniente al COVID 19, aspecto que se verificara con el seguimiento de SST.

- También se informó que dentro de área se tiene una gotera y siempre que llueve deben de poner un balde, por lo que se recomienda realizar una inspección y verificar esta condición en el área.

### **11.4 ASPECTOS DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Se recomienda contemplar la articulación y/o parametrización del sistema PREMIER ONE con el nuevo Sistema Misional, esto teniendo en cuenta que en primera instancia la administración del sistema PREMIER ONE está a cargo de C4, adicional este mismo esta enlazado con IDIGER, Policía Nacional, Transito, Secretaria de Salud y la entidad debería contar con dicho enlace para temas de datos históricos, estadísticas entre otros y así evitar transcripciones y errores de digitación.

### **11.5 ASPECTOS DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

Se recomienda, que las TRD de central no se actualicen de acuerdo al cronograma de la Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa sin que se haya adelantado la actualización de los procedimientos.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### 12. CONCLUSIONES

Como resultado general de la auditoría, se puede concluir que en el proceso de Central de Radio y Comunicaciones, sus procedimientos, mapas de riesgos, inventarios se encuentran desactualizados a la realidad de la operación, la parte técnica se evidencia que esta afianzada debido a sus conocimientos, pero no hay interacción entre lo administrativo vrs operativo, por lo que se recomienda capacitar al personal y generar acciones encaminadas a gestionar de manera eficiente los procesos o procedimientos establecidos, es importante actualizar e incluir lo referente a la Central de Radio en el plan de continuidad del negocio ya que este es un riesgo al no tener claridad ante una emergencia cual sería el "plan B" para la atención de las comunicaciones de UAECOB y así mismo divulgarlo a todas las partes interesadas del proceso.

El 16 de junio se realizó de manera virtual la mesa de validación de hallazgo para lo cual asistieron el subdirector operativo y la subdirección de gestión humana, se aceptaron las oportunidades de mejoras como resultado de la auditoria, por otro lado, se citó a la subdirección Corporativa, Oficina Asesora de planeación y subdirección de gestión del riesgo los cuales no asistieron y estas hacen parte de las oportunidades de mejora.

### EQUIPO AUDITOR

**Nombre(s):** Heidy Bibiana Barreiro g.

**Firma(s):**

### JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Nombre:**

**Firma:**