



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

<b>Auditoría No.</b>	1	<b>Fecha Emisión del Informe</b>	Día:	17	Mes:	06	Año:	2016
----------------------	---	----------------------------------	------	----	------	----	------	------

Proceso(s) a Auditar:	Coordinación Operativa
Dependencia(s):	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil (CITEL y Sala Situacional)
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Cristhian Urrego
Objetivo de la Auditoría:	Determinar la eficiencia y eficacia en cada objetivo del proceso.
Alcance de la Auditoría:	Todas las actividades del ciclo PHVA implícitas en la caracterización, que definen los lineamientos para la implementación de protocolos, estrategias, reglamentos y políticas globales que deben utilizar los cuerpos de Bomberos del país.
Criterios de la Auditoría:	Ley 1575 de 2012 Decreto 0350 de 2013 Resolución 0323 de 2015 NTC GP-1000:2009 MECI 1000:2014 Caracterización del Proceso. Plan de acción 2016 del proceso. Mapa de riesgos del proceso

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	07	Mes	06	Año	2016	Desde	7/6/16	Hasta	9/6/16	Día	13	Mes	06	Año	16
							D/M/A		D/M/A						

Representante de Calidad	Asesor Control Interno	Auditor (es)
	María del Consuelo Arias Prieto	Carlos Andrés Vargas Puerto Ana María Valencia Vargas

Metodología
Las técnicas de auditoría a aplicar son: entrevista, observación directa y revisión documental.
Principales Situaciones detectadas / Hallazgos de la Auditoría

Descripción del hallazgo o situación detectada y/o requisito de la norma	Numeral de norma	Tipo		Recomendación
		C	NC OBS	
<b>Proceso 1.</b>				
Se evidencia un alto compromiso, sentido de pertenencia y conocimiento técnico por los integrantes del proceso		C		
El Coordinador del CITEL y Sala Situacional cuenta con un liderazgo participativo, el cual fomenta el		C		



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

<p>trabajo en equipo y ambiente de trabajo agradable para el equipo del proceso.</p>			
<p>No se evidenció la planeación del proceso para el año 2016.</p> <p>A pesar de que en el plan de acción Institucional se cuenta con la actividad "protocolos de activación y movilización de los Bomberos de Colombia/ protocolo de atención con apoyo aéreo "; esta acción no da cuenta de la ejecución del objetivo del proceso en lo relacionado con monitoreo, registro y consolidación de las emergencias, a pesar de que las están ejecutando de manera eficiente.</p>	<p>MECI 1.2.1 Planes, programas y proyectos</p> <p>NTC GP 1000 5.4.2 Planificación del SGC</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Documentar el Plan de Acción del proceso, en el cual se incluyan todas las actividades que se tienen previstas realizar y las metas que se pretenden alcanzar en el año, por parte del proceso, relacionadas con su objetivo. Lo anterior, con el fin de que se pueda tener una guía de las labores a realizar, y de esta manera se logre hacer un seguimiento del avance de cada una de ellas, y una evaluación de su pertinencia y eficacia para la consecución de las metas propuestas.</p>
<p>Se evidenció desconocimiento de los aspectos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Control por parte del personal que integra el proceso (objetivos estratégicos, alineación del proceso con la misión de la entidad, conceptos de gestión en general, producto/servicio no conforme).</p>	<p>NTC GP 1000 6.6.2 d) Competencia, formación y toma de conciencia</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Participar en las jornadas de inducción y reinducción establecidas por Gestión Humana para fortalecer los conocimientos en la misión, visión y objetivos estratégicos de la Entidad, de los diferentes procesos que se llevan a cabo y cómo estos se interrelacionan, de los conceptos propios de los Sistemas de Gestión, y de la manera en que todo esto se aplica a su proceso en particular. Así mismo se sugiere apoyarse en el área de planeación para complementar y ajustar la documentación de su proceso y para resolver cualquier duda al respecto.</p>
<p>Se evidencia una débil formulación de riesgos y controles para el proceso (suministro de información errónea)</p>	<p>NTC GP 1000 4.1 g) Controles sobre los riesgos.</p> <p>MECI 1.3 Administración del Riesgo</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Identificar la totalidad de los riesgos de gestión y corrupción que se pueden presentar en el proceso, tales como pérdida de información, falta de personal (actualmente los Radio Operadores son contratistas en su totalidad) "baches en los contratos", envío de recursos insuficientes (apoyo a emergencias), condiciones de seguridad deficientes para el personal en el lugar de la emergencia (activación desde Sala Situacional)</p>
<p>No se han establecido políticas de operación claras para el proceso.</p>	<p>MECI 1.2.5 Políticas de operación</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Esto hace referencia a que la política de operación que se formuló para el proceso es muy general. Es decir que hace falta definir un marco de acción en el cual se especifiquen claramente los lineamientos y parámetros de operación que deben seguirse para desarrollar y cumplir con las actividades propias del proceso de Coordinación Operativa de acuerdo con los parámetros del modelo estándar de control Interno MECI.</p>
<p>No se ha realizado la identificación del producto/ servicio no conforme para el proceso.</p>	<p>NTC GP 1000 8.3 Producto/ servicio no conforme</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Es necesario identificar el producto y/o servicio de proceso que no cumple con los requisitos establecidos, con el fin de que se pueda controlar y así prevenir que se utilice, se aplique o se entregue sin intención; tales como informes con datos incorrectos o desactualizados, estimación incompleta de recursos incompletos o de características técnicas inadecuadas en el apoyo de la emergencia, entre otros.</p>



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

<p>A pesar de que se cuenta con dos (2) indicadores para el proceso, estos no están midiendo el objetivo del proceso.</p>	<p>NTC GP 1000 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>MECI 1.2.4 Indicadores de Gestión</p>	<p><b>OBS</b></p>	<p>Fortalecer la formulación de los indicadores de forma que permitan medir las actividades ejecutadas en relación con el objetivo del proceso; actividades tales como el monitoreo, registro, consolidación y coordinación de la atención de las emergencias que le competen a la DNBC.</p>
<p>Al comparar el informe semanal generado con corte a junio 3 de 2016 contra la matriz de emergencias suministrada se evidencian diferencias en los datos reportados, lo cual podría afectar la confiabilidad de la información. Ver cuadro comparativo anexo (Diferencias entre eventos por departamentos y hectáreas afectadas).</p>	<p>NTC GP 1000 8.4 Análisis de datos</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Se solicita revisar el mencionado informe, con el fin de establecer las razones por las cuales se presentan diferencias.</p>
<p>No se cuenta con las medidas de seguridad de la información relacionadas con las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No se evidenció la ejecución de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo del proceso.</li> <li>La información contenida en la matriz de emergencias no se encuentra dentro del servidor, por lo cual el área de tecnología no le realiza back up, (se realiza back up por parte del equipo del proceso).</li> <li>No se cuenta con barreras adecuadas para restringir el acceso al CITEL en aras de proteger la información allí generada.</li> </ol>	<p>NTC GP 1000 6.3 b) Infraestructura</p>	<p><b>NC</b></p>	<p>Coordinar con el área de sistemas y gestión administrativas para tomar las medidas necesarias que garanticen la salvaguarda de la información.</p>
<p>La documentación del proceso se encuentra en etapa de implementación inicial, con el avance en la ejecución del proceso se evidencia que hace falta documentar controles y actividades que se realizan en los diferentes componentes del proceso, así como en la caracterización del mismo.</p>	<p>NTC GP 1000 4.2.1 d) Gestión documental-generalidades</p> <p>MECI 1.2.4 Modelo de operación por procesos</p>		<p>No está descrito el paso a paso de las actividades que realizan los Radio Operadores en su gestión, tales como recepción y validación de la emergencia por los diferentes medios, monitoreo, elaboración de informes diarios, validación de la información recibida en bloque antes de su inclusión en la matriz de emergencias.</p> <p>Incluir en la caracterización a quienes se les envía la información generada (clientes de los productos generados), actividad N° 3 de la caracterización (Director, Subdirector, Ministro de Interior, Ministro de Ambiente, Organismos de Apoyo, Cuerpos de Bomberos, entre otros)</p>

C. Conformidad. **NC.** No Conformidad **OBS.** Observación.



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

**Conclusiones del Equipo Auditor**

Aspectos relevantes	<p>Como resultado de la auditoría se evidencia que el Proceso de Coordinación Operativa se desarrolla de manera eficaz y eficiente, que cuenta con un equipo de trabajo conocedor y comprometido con el logro de los objetivos del mismo. De igual manera se evidenciaron aspectos susceptibles de mejora, los cuales hacen parte integral de este informe sobre los que es importante establecer las acciones correctivas o preventivas necesarias para garantizar la mejora y sostenibilidad del proceso, en especial en lo relacionado con la seguridad de la información que recibe, procesa y genera el proceso.</p> <p>Durante la ejecución de la auditoría al proceso no se pudo evidenciar la ejecución del procedimiento para el monitoreo, registro, consolidación y coordinación en la atención de emergencias, debido a que su aprobación es del 13 de mayo de 2016 y desde esa fecha no se han presentado emergencias que requieran la aplicación del procedimiento.</p>
Oportunidades de mejora	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Separar el procedimiento de la CITEL y de la Sala Situacional con el fin de especificar y dejar evidencia detallada de cada una de las actividades que se desarrollan en estas áreas. Igualmente se recomienda definir e incluir en estos procedimientos, los roles y requisitos (con sus respectivas equivalencias) que deben cumplir los respectivos Coordinadores y servidores que desarrollan labores en cada una de las áreas, de acuerdo con la nueva estructura organizacional de la oficina, el paso a paso de las actividades de los Radio Operadores.</li><li>b. Dejar registro de todas las actividades y actuaciones llevadas a cabo dentro del proceso, con el fin de dejar evidencia de la gestión realizada por las áreas involucradas.</li><li>c. Establecer e implementar acciones tendientes a incentivar a los Cuerpos de Bomberos del país a que reporten a la CITEL, la información sobre las emergencias que atienden.</li><li>d. Aprovechar la información que se registra en la matriz, no sólo como un insumo estadístico y para establecer los recursos que requieren los diferentes Cuerpos de Bomberos del país, sino como una herramienta que, además de conservar la memoria institucional de las situaciones que atienden estos Cuerpos en el país, contribuya a determinar las acciones y directrices que deben seguirse e implementarse para prevenir, mitigar y manejar este tipo de emergencias.</li><li>e. Establecer y documentar criterios orientadores que permitan determinar qué debe considerarse como una emergencia “relevante”. Existen clasificaciones de niveles de emergencias (Capítulo XXIV de la Resolución 661 de 2014, y otros establecidos por la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil) que pueden servir para definir y documentar criterios orientadores que le permitan al radioperador determinar qué emergencias debe reportar en su informe diario.</li></ol>
Recomendaciones para auditorías posteriores	N.A



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 17 días del mes de Junio del año 2016 .

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

<b>Nombre Completo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
MARÍA DEL CONSUELO ARIAS PRIETO	ASESORA CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO	
CARLOS ANDRÉS VARGAS PUERTO	AUDITOR	
ANA MARÍA VALENCIA VARGAS	AUDITOR	



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

**INSTRUCTIVO.**

**Auditoría No.:** registre el número de la Auditoría de acuerdo con el Programa Anual de Auditorías.

**Proceso(s) a Auditar:** registre nombre del (los) proceso(s) que se va(n) a auditar.

**Dependencia(s):** registre el nombre de la(s) dependencia(s) que interfiere(n) en el desarrollo del proceso

**Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):** registre el nombre del líder del proceso a auditar (Auditoría interna de calidad) y/o(los) jefe(s) de la(s) dependencia(s) relacionada(s)

**Objetivo de la Auditoría:** registre el propósito y finalidad de la auditoría, responda las preguntas por qué y para qué se realiza la auditoría.

**Alcance de la Auditoría:** registre las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

**Criterios de la Auditoría:** registre las políticas, procedimientos o requisitos (de ley, del producto, de la entidad y del cliente), tenidos en cuenta para realizar la auditoría.

**Reunión de Apertura:** registre la fecha de la reunión de apertura.

**Ejecución de la Auditoría:** registre la fecha de la ejecución de la auditoría, especificando desde hasta cuando en formato de día / mes / año.

**Reunión de cierre:** registre la fecha de la reunión de cierre.

**Representante de Calidad:** registre el nombre del Representante de la Dirección para el SGC.

**Asesor de Control Interno:** registre el nombre del Asesor de Control Interno

**Auditor:** Identifique el nombre del auditor que realizará las funciones de líder en primer lugar y luego los demás auditores participantes (El líder de auditoría será uno de los auditores asignados por la Oficina de Control Interno en las auditorías combinadas).

**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/HALLAZGOS DE LA AUDITORIA**

Descripción del hallazgo o situación detectada y/o requisito de la norma: describa los hechos o situaciones que impactan significativamente el desempeño de la entidad. Cuando este haga referencia a un requisito de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, especifíquelo en esta casilla.

Cuando se realicen auditorías a varios procesos, los hallazgos se deben presentar organizados por proceso, como se indica en la tabla Proceso 1, proceso 2, proceso n.

Cuando se trate de un hallazgo relacionado específicamente con la Norma Técnica de Calidad, se deben incluir el numeral auditado y se deben tipificar los hallazgos así:

**C:** Conformidad: hallazgo de cumplimiento frente a la norma.

**NC:** No Conformidad: hallazgo de incumplimiento de requisitos.

**OBS:** Observación: hallazgo que implica una probabilidad de incumplimiento de requisito.

**Recomendaciones:** Describa las recomendaciones significativas que podrían contribuir al mejoramiento

**CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR:**



**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código:

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0.0

Vigente Desde:

**Aspectos relevantes:** registre aspectos que considera importantes en el desarrollo de la auditoría

**Oportunidades de mejora:** registre los aspectos que se pueden mejorar en el proceso.

**Recomendaciones para auditorías posteriores:** registre todos los aspectos que considera se deben tener en cuenta para mejorar el desarrollo de posteriores auditorías.

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA INTERNA (aplica únicamente para Auditorías de Gestión):**

**Nombre Completo:** registre el nombre completo de las personas que intervienen en la aprobación del informe de la auditoría

**Responsabilidad:** registre el papel que cumple cada persona en la auditoría (Auditado, Auditor líder, representante de la Dirección, Asesor de Control Interno, etc.).

**Firma:** de las personas que intervienen en la aprobación del informe de la auditoría.