 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 1 de 4</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION OPERATIVA</b>
<b>Dependencia:</b>	<b>Departamento de Alimentos y Bebidas</b>
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>	<b>AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	
<b>Auditor líder:</b>	<b>HENRY MOLANO VIVAS</b>
<b>Audidores:</b>	<b>CAROLINA INFANTE MAGERLY RINCON</b>

### 1. INTRODUCCION

Conforme al cumplimiento del numeral 9.2 Auditoria Interna de la Norma ISO 9001-2015. Así como lo estipulado en el plan anual de auditorías aprobado por el comité de coordinación de control interno, la Entidad efectúa medición de la Eficacia del sistema de gestión para obtener la auto declaración de conformidad en los procesos evaluados.

Es por ello que la Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación con el apoyo de los auditores internos capacitados y certificados basados en las directrices de la Norma 19011, realizan un diagnóstico de la gestión y las posibles oportunidades de mejora.

### 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA


Evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la normatividad legal vigente.

### 3. METODOLOGIA

Dando cumplimiento a lo establecido en la norma de estudio, se da inicio al proceso de Auditoría interna el día 28 de Mayo de 2018 a los demás procesos incluidos en el alcance de la certificación de la ISO 9001- 2015, tal como se describe en el asunto

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 2 de 4</b>

del presente informe. Dado lo anterior se presentan los resultados del ejercicio realizado.

#### **4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

A continuación se presenta el Desarrollo de la auditoria en el Departamento de Alimentos y Bebidas.

##### **5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD**

Hallazgo # 1: Para la vigencia no se evidencia registro de comunicación y socialización de la Política de Calidad, así como tampoco evaluación que determine el entendimiento de la política por parte de los funcionarios y grupos de interés. Lo anterior incumpliendo con lo establecido en el numeral 5.2.2 – La Política de calidad debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización

##### **7.1.3. Infraestructura**

Hallazgo # 2: Se evidencia falla en el tablero de temperatura de la nevera que conserva los alimentos para la barra de ensaladas del Café Vienes, ya que en el momento reportaba una temperatura de 18.9° y este debiera tener un registro de temperatura entre 4 y 6°. Incumpliendo con el numeral 7.1.3 La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios


##### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

Hallazgo # 3: Dentro la revisión física no se evidencia un indicador de gestión para la tabulación y medición de satisfacción de clientes con versión y aprobación por parte de Control Interno y Gestión Documental, donde se defina la meta establecida, la categorización del resultado, seguimiento y análisis de datos de acuerdo al comportamiento de las encuestas realizadas.

Este hallazgo permite evidenciar la falta de cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.1.5. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 3 de 4</b>

asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos

### 7.3. Toma de conciencia

Hallazgo # 4 : En las cartas actuales de los ambientes auditados (Piazza Roma, Restaurante Virrey y Café Vienés) no se evidencia el gramaje de la porción proteica contenida en el plato descrito en la carta, adicional no se evidencia un detalle más específico de las especias utilizadas en la preparación de dichos productos. 7.3 La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de ítems a, b, c y d.

### 8.5. Producción y provisión del servicio

Hallazgo # 5: En la visita realizada a Cocina Central, se encontró productos empezados que no tenían etiqueta de Planilla Muestras Testigo indicando el tipo de producto, la fecha de producción y de vencimiento, así como se encontraron productos con la etiqueta mal diligenciada y con productos ya vencidos con más de veinte días (20) según la etiqueta. Este mismo hallazgo se encuentra en Café Vienés y Restaurante el Virrey.

Hallazgo # 6: En el cuarto frío del Restaurante el Virrey se encontraron productos cárnicos sin planilla muestra testigo, completamente congelados y mal embalados.


Hallazgo # 7: La reunión operativa que se realiza de lunes a viernes para tratar todo lo concerniente a la planeación y ejecución de eventos, no tiene un registro de los asistentes involucrados en el cumplimiento de la promesa de venta, ni acta en donde se determine el recibido a conformidad de la información suministrada en dicha reunión.

Estos hallazgos incumplen lo establecido en el numeral: La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas...

### 8.6. Liberación de los productos y servicios

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 4 de 4

Hallazgo # 8: Realizando muestreo de liberación de producto en el Café Vienés se evidencia que la planilla no se está diligenciando en el momento en que se da salida al producto sino al finalizar la jornada o al día siguiente, lo que no permite establecer si en algún momento se ha registrado devolución de producto no conforme antes de que sea entregado al comensal y el seguimiento a esta no conformidad, incumpliendo el numeral 8.6. La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por otra autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente

### CONCLUSIONES DEL INFORME

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación de la norma ISO9001:2015 se evidencia debilidad en el cumplimiento de los objetivos, estrategias y actividades propuestos en la Política de calidad de la Sociedad Hotelera Tequendama desde el esquema de procesos de A&B.

Es importante que todos los funcionarios de la Sociedad y partes interesadas tengan conocimiento y puedan consultar de manera permanente la política, de tal manera que se pueda interiorizar y concienciar a cada persona y grupo de interés de la responsabilidad que le atañe y como desde su actividad diaria puede contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía

#### **Audidores Internos de Calidad HSEQ:**

CAROLINA INFANTE CUELLO

MAGERLY RINCÓN

#### **Líder de la Auditoria:**

HENRY ARTURO MOLANO VIVAS

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017