	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 1 de 10

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	GESTION RECURSOS
Dependencia:	Departamento de Talento Humano
TIPO DE AUDITORIA:	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD OHSAS 18001-2007
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	HENRY MOLANO VIVAS
Audidores:	IRMA YASMIN ESCOBAR JUAN SEBASTIAN GAVIRIA MEDINA

1. INTRODUCCION

Conforme al cumplimiento del numeral 4.5.2 Evaluación del Cumplimiento legal y otros de la Norma NTC-OHSAS 18001- 2007. 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.


ALCANCE

Prestación de Servicios de Alojamiento, Alimentos & Bebidas, Reuniones y Eventos de la Sociedad Hotelera Tequendama en la ciudad de Bogotá

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 2 de 10

Determinar el cumplimiento de los elementos evaluados que hacen parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional conforme a la normatividad aplicable vigente y lo dispuesto en la ISO18001:2007

3. METODOLOGIA

La metodología utilizada para la evaluación al Sistema de Calidad, está dada en la norma 19011 directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De acuerdo a lo contemplado en la norma señalada, se dio inicio al proceso de Auditoría Interna el día 06 de junio de 2018, teniendo en consideración los siguientes elementos:


4.2. POLÍTICA DE SYSO.

Fueron visitadas las áreas de Alimentos y Bebidas, Parqueadero, Suites Tequendama, Hotel Tequendama, Lavandería y Mantenimiento como muestra de la revisión, encontrando lo siguiente:

NO CONFORMIDAD 1: Pese a efectuar esfuerzos por continuar la divulgación de la política del SYST, enmarcada en la Gestión Integral, se encuentran deficiencias en relación a la apropiación del conocimiento, toda vez que no todos los funcionarios encuestados conocen sobre la política y varios confunden los lineamientos y compromisos dispuestos en ella con lo establecido en la matriz de riesgos, por lo anterior se incumple con lo establecido en el Manual de Gestión Integral y en el numeral 4.2 de la norma OHSAS 1800:2007.

4.3. PLANIFICACIÓN.

Fueron observados los cronogramas establecidos, así como los objetivos propuestos en adecuada disposición.

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 3 de 10


4.3.1. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES.

Fueron visitadas las áreas de Alimentos y Bebidas, Parqueadero, Suites Tequendama, Hotel Tequendama, Lavandería y Mantenimiento como muestra de la revisión, encontrando lo siguiente:

NO CONFORMIDAD 2: La organización debe mantener la dotación actualizada y fortalecer la concientización del uso de los elementos de protección personal, toda vez que se evidenciaron casos en los cuales no se contaban lo establecido. Los casos tomados como referencia se presentaron con Leonardo Motivar (planta) del área de Mantenimiento, que no contaba con guantes para su labor; Javier Jaramillo (planta), Sandra Jimenez (servicio tercerizado) y Lizeth Bastidas (servicio tercerizado) de Hotel Tequendama, que no contaban guantes, gafas y tapabocas; José Luis Ochoa (servicio tercerizado) de Parqueadero, que no contaba tapabocas; Marisol Rodriguez (servicio tercerizado) y Maria Tovar (servicio tercerizado) de Suites Tequendama, que no contaban con guantes, gafas ni tapabocas; Carmen Gómez (planta) y Claudia Marleny Caicedo (servicio tercerizado) de Alimentos y Bebidas, que no contaban con guantes para el manejo de aceites ni chaquetas para los cambios de temperatura en el uso de cuartos fríos. También fue evidenciado en esta última área que los zapatos antideslizantes se encuentran desgastados en algunos casos.

NO CONFORMIDAD 3: No fue evidenciado control de parte de los supervisores de personal de planta o servicio tercerizado, sobre el uso de elementos de protección personal requerido para el desempeño de las labores. Actividad que debe ser reforzada para garantizar y salvaguardar la salud en el trabajo y la prevención de los riesgos profesionales, incumpliendo con lo establecido en el numeral 4.3.1 de la norma OHSAS 18001:2007.

NO CONFORMIDAD 4: Se debe complementar la señalética del Hotel Tequendama y Suites Tequendama correspondiente a rutas evacuación en las bases de las paredes, toda vez que en caso de incendio, la infraestructura no ofrece guías para evacuación, generando riesgo para las personas.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 4 de 10

Las puertas de evacuación ubicadas en las escaleras conjuntas al departamento de Gestión Humana no se encuentran acondicionadas para tal fin, toda vez que tienen mecanismo de seguridad con llave tradicional, dificultando la salida en caso de emergencia.

En el caso de Suites Tequendama, es requerido realizar reparación de las escaleras del piso 30, toda vez que se encuentran en deterioro, incrementando la factibilidad de ocasionar un accidente en caso de evacuación.

Por lo anterior se incumple con lo establecido en el Manual de Gestión Integral y en el numeral 4.3 de la norma OHSAS 18001:2007.

OBSERVACIÓN 1: Se debe reforzar el mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de cocina y maquinaria, toda vez que fue evidenciada en la cocina central una máquina de frituras con filtraciones de aceite.

OBSERVACIÓN 2: Se evidenció fortaleza en la divulgación y conocimiento de elementos que componen los riesgos asociados a las labores que se desempeñan, sin embargo se debe continuar con las campañas para la toma de conciencia y vincular a ella a las áreas administrativas.

4.3.2. REQUISITOS LEGALES.

Fueron visitadas las áreas de Alimentos y Bebidas, Parqueadero, Suites Tequendama, Hotel Tequendama, Lavandería y Mantenimiento como muestra de la revisión, encontrando lo siguiente:


NO CONFORMIDAD 5: Se evidencia incumplimiento en las áreas de cocina central y pastelería de acuerdo a lo dispuesto en la resolución 2674 de 2013, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, toda vez que no se apropia el uso de vestuario de color claro para la producción de alimentos, como así lo establece la norma en el artículo 14, numeral 2.

4.3.3. OBJETIVOS PROGRAMAS.

Fueron observados los objetivos propuestos en adecuada disposición.

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 5 de 10

4.4. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN.

Fueron visitadas las áreas de Alimentos y Bebidas, Parqueadero, Suites Tequendama, Hotel Tequendama, Lavandería y Mantenimiento como muestra de la revisión, encontrando lo siguiente:

4.4.1. RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDAD.

OBSERVACIÓN 3: Fueron evidenciados los informes de Revisión por la Dirección presentados al Jefe de Desarrollo Humano, sin embargo los resultados del desarrollo del Sistema no son de conocimiento directo de la Dirección de la organización (Gerencia Administrativa y Financiera y Gerencia General), por lo cual se recomienda efectuar informes ejecutivos que permitan a la organización tomar decisiones con mayor efectividad, incumpliendo con lo establecido en el numeral 4.4 de la norma OHSAS 18001:2007.

4.4.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.

Se identifica que se cuenta con el personal dispuesto


4.4.3. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

OBSERVACIÓN 4: Debe continuarse con el proceso de divulgación de la actualización del Plan de emergencias y establecer un cronograma para su cumplimiento.

4.4.4. DOCUMENTACIÓN.

Se observa que la organización cuenta con la estructura documental requerida para el desarrollo del SYSO.

NO CONFORMIDAD 6: la organización ha establecido el uso de la Planilla Tarjeta Única de Reporte, cuya función tiene como objeto el reporte actos y condiciones inseguras para la prevención de accidentes laborales en las áreas operativas, sin embargo una vez solicitado en el Hotel y Suites Tequendama para su verificación, este no fue presentado, por lo cual se determina que no se hace uso del mismo, incumpliendo con lo establecido en el numeral 4.4.4 de la norma OHSAS 18001:2007.

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 6 de 10

4.4.5. CONTROL DE DOCUMENTOS.

NO CONFORMIDAD 7: Durante la verificación del Plan de Emergencias fue identificado en el proceso de divulgación y evaluación que pese al buen uso de formatos para la apropiación del conocimiento, en el control de asistencia a la divulgación fueron utilizadas en varios casos, hojas sin estándar o registro según lo dispuesto en el listado maestro de documentos.

4.4.6. CONTROL OPERACIONAL.

La organización cuenta con un Sistema de Alarmas en la edificación, el cual fue verificado a fin de identificar el control y ejecución de actividades al interior del proceso para la atención de riesgos y emergencias en su materialización.

NO CONFORMIDAD 8: La organización no evidencia control ni mantenimiento sobre el Sistema de Alarmas, como fue evidenciado, en el cual se destacan 3 indicadores de alarma encendidos a los cuales no se les prestó seguimiento y no fueron reportados para trámite de las áreas correspondientes. Al asistir a las áreas donde el sistema indica un conato de incendio (Salón Golfistas) no se evidenció incidente que detonara la alarma.


NO CONFORMIDAD 9: La organización no ejerce control para el uso de elementos de protección, certificación de manejo de alturas y el registro de la ARL durante el ingreso de visitantes y contratistas para el ejercicio de sus actividades al interior de las instalaciones del Hotel, ni se elaboran inspecciones para verificación y seguimiento al mismo, como fue informado por la Gestora de Seguridad y Salud Ocupacional en verificación del Plan de Emergencias.

OBSERVACIÓN 5: Es recomendable diseñar e documentar fichas técnicas de las zonas al interior de las instalaciones, toda vez que se identificaron áreas como las oficinas de Desarrollo Humano, Gestión Financiera, Archivo o Bodegas que cuentan con mayor riesgo por amplio uso de vidrios o elementos apilados que en caso de emergencias determinadas pueden dificultar el normal desarrollo de actividades que preservan la vida humana.

4.4.7. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.

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 7 de 10

Se realizó verificación de los Planes de Emergencias de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A. para las sedes en la ciudad de Bogotá, evidenciando que cuenta con una actualización elaborada en conjunto con la ARL, de fecha mayo 03 de 2018, el cual fue divulgado y evaluado a 3 áreas de la organización (A&B, Gestión Ambiental y Mantenimiento), incluyendo lo referente a el manual de emergencias de inocuidad.

Se evidenció que pese a además que la organización cuenta con un mecanismo de comunicación de emergencias implementado que busca fortalecer la atención a emergencias, es necesario continuar profundizando en los canales de comunicación que integren un mayor número de personas de manera eficaz.

NO CONFORMIDAD 10: La organización no ha dado cumplimiento a la ejecución de los simulacros de evacuación y atención a emergencias, como se evidencia en las actividades descritas del cronograma durante los meses de marzo y junio.

NO CONFORMIDAD 11: El plan de emergencias debe integrar la descripción de la capacidad instalada de los restaurantes y zonas públicas al interior de las instalaciones de la Sociedad. Esto permitirá ejercer control sobre el flujo de público en dichas áreas.

La compañía no ha establecido un mecanismo que limite un número máximo de personas a evacuar para los brigadistas, toda vez que el manejo de grupos a una escala determinada facilita el control y gestión de casos de emergencia o materialización de riesgos.


Tanto representantes de la Entidad que presta servicios tercerizados, como los empleados a su cargo, deben participar de los programas de preparación y respuesta a emergencias, evacuaciones y que se brinden las capacitaciones que haya a lugar.

No se evidenciaron simulacros de evacuación y atención a emergencias efectuados en las sedes costeras.

No se evidencian las condiciones con las cuales fueron establecidos los puntos de encuentro y si son necesarios puntos adicionales que faciliten el desplazamiento de acuerdo a la sede en la cual se encuentre una persona.

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 8 de 10

La organización debe reforzar la divulgación de las rutas de evacuación y la señalética en los puntos de encuentro, toda vez que en las áreas visitadas se evidenció desconocimiento del punto de encuentro alternativo y de rutas de evacuación según la ubicación del personal.

Por lo anterior se incumple con lo establecido en el Manual de Gestión Integral y en el numeral 4.4.7 de la norma OHSAS 18001:2007.

OBSERVACIÓN 6: Se evidencian deficiencias en la identificación de los brigadistas de la entidad, toda vez que en las revisiones y encuestas realizadas quienes cumplen dicho rol no usan los elementos de referencia como brigadistas.

OBSERVACIÓN 7: Los simulacros de evacuación y atención a emergencias deben ser regulares y ser cumplidos en su totalidad, toda vez que se desconoce el estado actual de la infraestructura del edificio y se ha evidenciado rotación del personal que debe estar preparado.


OBSERVACIÓN 8: El plan de emergencias no se encuentra actualizado en referencia a las certificaciones vigentes de la Sociedad, ni con los horarios actuales, correspondientes a la prestación de servicio en las Unidades de Negocio.

OBSERVACIÓN 9: Se evidencia que la organización ha fortalecido el procedimiento atención ante accidentes laborales, sin embargo en casos referentes a conatos de incendio es requerido reforzar el procedimiento.

4.5. VERIFICACIÓN.

NO CONFORMIDAD 12: La organización no evidencia la verificación durante inspecciones aleatorias, del cumplimiento de los programas y requisitos que integran el Sistema en la ejecución de eventos y convenciones, presentándose casos en los cuales el número de asistentes a eventos, supera la capacidad instalada establecida por la ARL, como fue informado el día 12 de junio de 2018 por el “Gerente de Turno”.

4.5.1. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO.

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 9 de 10

Fueron revisados los indicadores dispuestos de acuerdo al Manual de Gestión Integral en su versión 13, evidenciando que se han realizado los seguimientos apropiados y los análisis acordes. Dichos elementos han facilitado el desarrollo de la mejora continua al sistema y ha permitido establecer acciones oportunas para continuar con la prevención de la materialización de riesgos.

Se resalta que gracias a los análisis obtenidos en los indicadores, se han diseñado campañas de prevención de acuerdo a los casos de mayor incidencia, fortaleciendo la gestión de manera objetiva.

4.5.2. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS.

Fue validada la matriz legal aplicable al Sistema de Seguridad y Salud ocupacional, encontrando un seguimiento oportuno y un sistema de evaluación de cumplimiento, indicando que a la fecha no se presentan incumplimientos de normas aplicables.


4.5.3. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

OBSERVACIÓN 10: Fue revisado el Plan de Mejoramiento Vigente, sobre el cual se evidencia continuidad en el desarrollo de actividades que agregaran valor al Sistema, sin embargo se recomienda priorizar las acciones correctivas y preventivas que llevan más de una vigencia.

4.5.4. CONTROL DE RIESGOS.

Fue revisada la matriz de control de riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional, encontrando una metodología consolidada y permite una adecuada valoración de las potenciales consecuencias de la materialización de un riesgo. Además se resalta un adecuado seguimiento a lo dispuesto en el documento.

NO CONFORMIDAD 13: Pese a encontrar una metodología de trabajo adecuada y un modelo de seguimiento establecido, una vez realizadas las visitas a diferente áreas se encontró que la matriz no ha sido actualizada en por los líderes de los procesos con relación a todos los riesgos presentes en el ejercicio de roles y funciones de las unidades.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 10 de 10

CONCLUSIÓN

El equipo auditor sugiere a la Entidad efectuar revisión de los requisitos legales y reglamentarios de los procesos para el cumplimiento de las actividades establecidas, con el fin de garantizar las estrategias de verificación de los numerales de la Norma, así mismo propender a la madurez y mejora continua del sistema.

Audidores Internos de Calidad HSEQ:

IRMA YASMIN ESCOBAR

JUAN SEBASTIAN GAVIRIA MEDINA

Líder de la Auditoria:

HENRY ARTURO MOLANO VIVAS