



TEQUENDAMA

SHT. 100.035.91 / 20191100019633
20191100019633

Bogotá, 28-08-2019

PARA: CN (RA) MARTIN ALFONSO ORDUZ RODRIGUEZ
Gerente Administrativo y Financiero

ANA ARACELY JARA FLOREZ
Gerente de Operaciones

DE: HENRY MOLANO VIVAS
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final de Auditoria al Proceso de Mejora Continua

Respetados Gerentes:

En cumplimiento con la normatividad vigente y procedimientos en materia de Control Interno, a continuación me permito remitir el Informe Final de la Auditoria Proceso de Mejora Continua (Todos los procesos). Lo anterior en cumplimiento al Plan Anual de Auditoria de la vigencia 2019, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y presentado a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas de la SHT.

Es importante precisar que de acuerdo a procedimientos de auditoria interna, se cumplió a cabalidad con el debido proceso, donde se remitió en su momento informe preliminar y se realizó reunión de cierre con las Gerencias de Operaciones y Administrativa – Financiera.

Cordialmente,

Henry Molano Vivas
Jefe Oficina de Control Interno

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Oficina de Control Interno

Gerencia General

Gerente de Operaciones

Gerente Administrativo y Financiero

Oficina de Planeación

Oficina Jurídica

	Fecha	Sept-3-2019 9:41 am.
	Fecha	Sept-3-2019 9:41 am.
	Fecha	Sept-5-2019 4:55 pm.
	Fecha	Sept 6/2019 ~ 8:20 a.m.



 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 1 de 23

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	PROCESO DE SOPORTE
Dependencia:	TODOS LOS PROCESOS PLAN DE MEJORAMIENTO
TIPO DE AUDITORIA:	AUDITORIA INTERNA
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	HENRY MOLANO VIVAS
Auditor acompañante:	ANDREA DEL PILAR COGUA PAEZ

1. INTRODUCCION

Dentro de las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se indica que la evaluación y el seguimiento, independiente y objetivo es uno de los roles más relevantes de la responsabilidad que le corresponde a la Oficina de Control Interno OCI, por lo cual es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización.

De tal manera, como lo expone el Departamento Administrativo de la Función Pública: "... la independencia en la evaluación se predica del examen que sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, realizan personas que no están directamente involucradas en el desarrollo de las actividades de cada proceso.

De otra parte, la objetividad se relaciona con la utilización de un método que permite observar los hechos de la entidad y la gestión de los servidores, de tal forma que los hallazgos y conclusiones estén soportados en evidencias.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Verificar los documentos que soportan los cierres de las acciones preventivas y/o correctivas que conforman el Plan de Mejoramiento Institucional, los hallazgos aquí presentados son los que actualmente tienen como Estado "Abierto".

El objetivo primordial de los planes de Mejoramiento es promover que los procesos internos de la Sociedad se desarrollen de manera eficiente y transparente a través de la adopción de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo; de tal manera que los líderes de los procesos aseguren el cumplimiento de las

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 23

acciones registradas en el Plan de mejoramiento suscrito por la SHT, toda vez que este se formula para corregir las desviaciones encontradas en la gestión”.

METODOLOGIA

Para llevar a cabo la Auditoria al Plan de Mejoramiento, se valido el cumplimiento de las acciones propuestas por cada uno de los responsables de los procesos de igual forma se indago sobre los seguimientos realizados y la efectividad de los mismos.

Para realizar las actividades enmarcadas en el Plan de Auditoría se utilizaron métodos de observación, indagación y revisión, los cuales dan los criterios técnicos para realizar un diagnostico sobre la efectividad de cada plan de mejoramiento propuesto por las Dependencias de la SHT.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De acuerdo a lo estipulado en reunión de apertura con las Gerencias de Operaciones, Administrativa y Financiera, así como como mediante comunicación No. 20191100013383 del 28 de Mayo de 2019, la Oficina de Control Interno informó y visitó en trabajo de campo a los responsables de las actividades correctivas plasmadas en el plan de mejoramiento institucional con el fin de verificar la gestión, avance o cierre de las mismas.

3.1 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Hotel Tequendama Bogotá (HTB)

De acuerdo a lo estipulado en la planeación estratégica “plan tridente” de la Sociedad Hotelera Tequendama en su proceso de transformación y entrega en operación del HTB a la firma GHU GRUPO HOTELES S.C.A. de las dependencias Habitaciones, Lavandería, Alimentos y bebidas y demás dependencias de apoyo a la operación Hotelera, presentan los siguientes resultados de la gestión de las acciones registradas en el PMI.

- **Proceso Alojamiento Hotel Tequendama**

Respecto al Plan de Mejoramiento Institucional el departamento de Alojamiento Hotel Tequendama, se encuentran las siguientes acciones las cuales se imposibilitó la respectiva evaluación, dado que en repetidas ocasiones el equipo auditor citó a la Jefe del Proceso y no fue posible atender la auditoría, así como tampoco se enviaron los respectivos soportes que

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 3 de 23

evidencian el cierre o avance a la gestión de las acciones. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión.

a) **Acción número 2017-131:** Que indica "...No se evidenció el Certificado de Cumplimiento de las Normas de Seguridad de Piscinas, lo que incumple con lo indicado en el artículo 5 del Decreto 0554 del 2015, en el que se indica que los responsables de las piscinas ("personas naturales o jurídicas que presten servicios de piscina abierto al público en general, ubicadas en instalaciones tales como (...) hoteles") deben solicitar dicho certificado a la dependencia u oficina administrativa que determine el distrito.

b) **Acción número 2017-146:** Que indica "...Se presenta debilidad en el control operacional, teniendo en cuenta que se evidenció que no existe un parámetro claro sobre la lencería que corresponde a Hotel Tequendama y la que corresponde a Suites Tequendama, lo que genera confusión y posible error en la entrega de la lencería de las propiedades. Al respecto, inicialmente fue indicado que la lencería de Hotel Tequendama se identificaba con las marquillas de color café, negra o roja y la palabra Hotel o las siglas HT, y la lencería de Suites Tequendama se identificaba únicamente con la marquilla de color azul y las siglas AST. Sin embargo, en sitio se evidenció lencería con marquillas de color café (que corresponde a hotel) y con las siglas AST (que corresponde a Suites).

c) **Acción número 2018-08** Que indica "...Se evidencia debilidad en la supervisión del contrato suscrito entre las SHT y la UT Global tour dado que no se observa registro de control a las obligaciones del contratista.

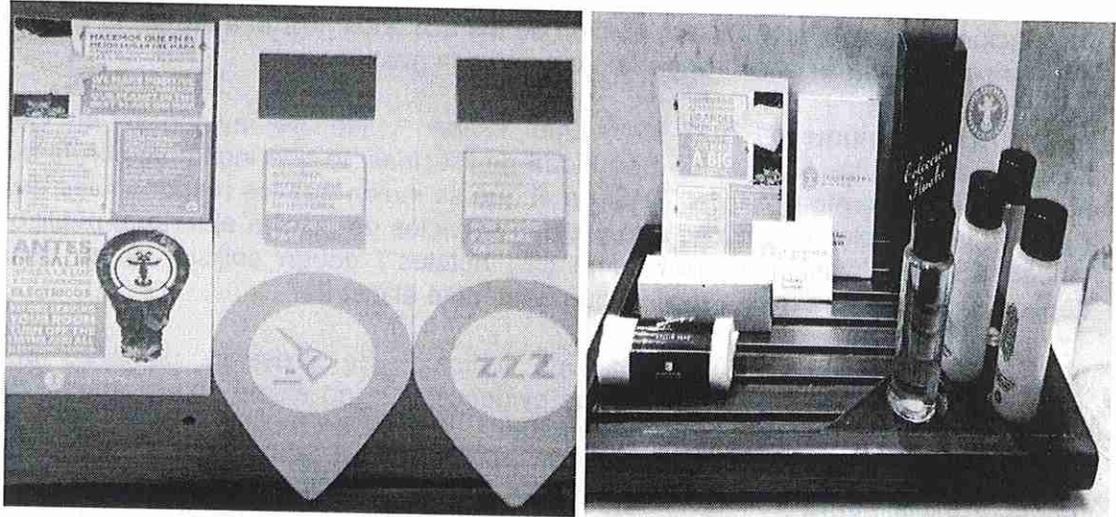
d) **Acción número 2017-142:** Que indica "...En el recorrido realizado no se observó en los baños de las habitaciones habladores de cambio de toallas, para que los huéspedes indiquen si requieren o no el lavado de las mismas y se contribuya con el ahorro de agua y energía". El Equipo de control interno evidencio en compañía de Ama de Llaves la existencia de los habladores para lo cual se evidencia que la acción se cumplió a cabalidad.



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 4 de 23



- **Proceso de Alimentos y Bebidas**

Con respecto a siguientes acciones del Departamento de Alimentos y Bebidas, en desarrollo de la Auditoria, no se observó gestión que minimizara el riesgo de ocurrencia de los eventos adversos negativos que pudrán ocurrir, así como no se denoto la existencia de mejora continua en el proceso.

a) **Acción número 2017-131:** Que indica "...Se materializó el riesgo estipulado en el mapa de riesgos del proceso de gestión de alimentos y bebidas, el cual se refiere al mal manejo de los inventarios de comestibles (carnicería, fruver, licores, bebidas, entre otros) y que trae como consecuencias sobrecostos de la operación. Además se evidencia que en el mapa de riesgos no hay controles efectivos establecidos para dicho riesgo.

Acción correctiva propuesta No.2. Realizar la planeación de la producción diaria según los eventos y producción diaria de las cocinas (vencimiento septiembre 02 de 2018).

b) **Acción número 2017-106:** Que indica "...Se evidenció en el área de la cocina de Banquetes de la SHT, varios paquetes de Pasta Linguini Marca Monticello los cuales se encontraron abiertos, lo que ocasiona una posible contaminación cruzada del producto. Lo anterior incumple con lo estipulado en las normas de calidad ISO 22000 de sistemas de gestión de seguridad alimentaria y NTC 5830 de análisis de peligros y puntos críticos de control.

Acción correctiva propuesta No.2. Realizar la planeación de la producción diaria según los eventos y producción diaria de las cocinas (vencimiento Julio de 2018).

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 23

- **Proceso de Lavandería**

La Unidad de Negocio de Lavandería presenta 6 acciones en estado "Abierto", las cuales fueron evaluadas en compañía de la Coordinadora (E), verificando el cumplimiento de las acciones propuestas en las Planillas de acciones correctivas efectuando el cierre las siguientes actividades:

a) **Acción número AC 2016-368:** Que indica "...No se evidencia que se tenga definidos los requisitos del servicio de manera formal, el personal conoce lo que debe hacer por la experiencia que tiene al interior de la compañía en el proceso respectivo..." De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.

b) **Acción número AC 2017-149:** Que indica "...Se verificó el conocimiento del personal acerca del direccionamiento estratégico de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A. y se evidenció que el personal presenta debilidad de conocimientos al respecto de la misión y visión, las políticas y objetivos de calidad y el mapa de macroprocesos de la organización, ya que los resultados de la evaluación efectuada evidencian que hay confusión y falta de conocimiento en dichos temas. Así mismo, se evidenció debilidad en el conocimiento de documentos estratégicos de la SHT tales como el plan de acción, mapa de riesgos, plan de mejoramiento y los indicadores del proceso..." De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.

c) **Acción número AC 2017-150:** Que indica "...Se presenta debilidad en los indicadores del proceso teniendo en cuenta que se evidenció que éstos se encuentran desactualizados y no presentan el análisis que da lugar a la toma de decisiones, ni se evidenció acciones correctivas para las desviaciones presentada..." De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.

d) Para las acciones No. **AC 2016-271, AC 2017-147 y AC 2017-148**, las cuales hacen referencia a la actualización de los documentos de Lavandería, se evidencio la solicitud al Departamento de Gestión Documental para realizar las actualizaciones de los procedimientos, instructivos y planillas en el Listado Maestro de Documentos de la SHT y a la fecha de la auditoria no hubo gestión de dicho proceso. Dado lo anterior y por el proceso de transformación que se encuentra la SHT se realiza el cierre de las mismas.

- **Proceso de Gestión Ambiental**

Respecto al Plan de Mejoramiento Institucional con vigencia 2018 el departamento de Gestión Ambiental registra 6 acciones:

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 6 de 23

- a) **Acción número 2017-111:** Que indica "...La revisión por la Dirección no incluye conclusiones acerca de la eficacia, adecuación y conveniencia del sistema de gestión ambiental. De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.
- b) **Acción número 2018-25:** Que indica "...Se evidenció que en la identificación de impactos ambientales, no se tuvo en cuenta el análisis del entorno externo, incumpliendo el numeral 4.1 de la norma 14001:2015. De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.
- c) **Acción número 2018-26:** Que indica "...No se evidenció un procedimiento que permita identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incumpliendo con el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.
- d) **Acción número 2018-27:** Que indica "...Durante la auditoria en campo en la cocina central se evidencia que no se realiza la correspondiente clasificación de las basuras en cada una de las canecas, como se observó en los siguientes casos:
- En la caneca de bolsa verde (residuos orgánicos) se encontró guantes y toallas de papel. • En la caneca azul (plástico y latas) se encontró cartón y vasos plásticos. • En la bolsa blanca (vidrio) se encontraron cajas de cartón. Lo anterior da incumplimiento a los numerales 6.2.1 Objetivos ambientales y 8.1. Control operacional, donde de los programas ambientales deben cumplir con los objetivos y metas propuesta por la Entidad." De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.
- e) **Acción número 2018-28:** Que indica "...Se evidencia en el lavaplatos de la Cocina Central, en la poseta de lavado de manos del área donde se maneja la máquina del hielo y en la zona de la marmita de la sopa residuos de alimentos, dando incumplimiento con los numerales 6.2.1 Objetivos ambientales y 8.1. Control Operacional, donde los programas ambientales deben cumplir con los objetivos y metas propuestas por la Entidad. De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.
- f) **Acción número 2018-29:** Que indica "...Se evidencia en el Plan de Mejoramiento institucional 5 acciones pendientes por cerrar (1 auditoría interna 2016 y 4 auditoría externa 2017). Los formatos de acciones correctivas se encuentran en la oficina de Gestión Ambiental y no han sido enviadas al área responsable con los debidos soportes para determinar la eficacia

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 7 de 23

de la acción tomada. Dado lo anterior incumple con el numeral 10.2 donde se debe tomar acciones correctivas a las no conformidades con sus respectivas evidencias con el fin de que no vuelva a ocurrir y si fuera necesario hacer cambios al SGA..." De acuerdo a trabajo de campo y las evidencias suministradas por la dependencia que hacen parte integral de los papeles de trabajo la Oficina de Control Interno cierra las acciones registradas en el PMI.

- **Proceso del Sistema Integrado de Gestión**

Respecto al Plan de Mejoramiento Institucional al cierre de la vigencia 2018 se encuentran 6 acciones en estado "Abierto".

a) **Acción número 2019-09:** Que indica "...La política de Gestión integral (que incluye sostenibilidad) no hace referencia a los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.

Evidencia: Circular Interna 20181100033743 – modifica la Política de Sistema de Gestión Integrado a la versión 4, De acuerdo a evidencia soportada por la dependencia auditada se observa que se actualizó la política en versión 5, el 30 de enero de 2019, por lo tanto la acción se cierra.

b) **Acción número 2019-10:** Que indica "...No se ha actualizado la divulgación de política de sostenibilidad a proveedores y el compromiso de la SHT con la prevención de la ESCNNA.

Evidencia: Declaración y comunicaciones a proveedores. En visita de campo y con los soportes suministrados se observa que se realizó socialización a la política en versión 5, el 30 de enero de 2019, por lo tanto la acción se cierra.

c) **Acción número 2019-11:** Que indica "...El "programa sostenibilidad sociocultural y económico" revisado en diciembre de 2018, no identifica claramente la coherencia de objetivos, actividades, metas, plazos e indicadores para su logro. Evidencia: "programa sostenibilidad sociocultural y económico" no se observó soportes sobre la eficacia de las acciones, así mismo las dependencias de Alojamiento, Alimentos y Bebidas no suministraron soportes al cumplimiento de esta actividad. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión de la anterior actividad registrada en el PMI.

d) **Acción número 2019-12:** Que indica "...No se incluyen criterios socioculturales en la "planilla de inscripción en el directorio interno de proveedores" v9 Evidencia: planilla de inscripción en el directorio interno de proveedores" v9, diligenciada para proveedores último año. no se observó soportes sobre la eficacia de las acciones, así mismo las dependencias de Alojamiento, Alimentos y Bebidas no suministraron soportes al cumplimiento de esta actividad. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión de la anterior actividad registrada en el PMI.

e) **Acción número 2019-13:** Que indica "...No se han realizado acciones para las no conformidades identificadas en la auditoria interna realizada en octubre Evidencia: No

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 23

conformidad en compras relacionada con criterios de compra que incluyan sostenibilidad identificada previamente. no se observó soportes sobre la eficacia de las acciones, así mismo las dependencias de Alojamiento, Alimentos y Bebidas no suministraron soportes al cumplimiento de esta actividad. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión de la anterior actividad registrada en el PMI.

- **Proceso Financiero – Costos-**

Se encuentran las siguientes acciones las cuales se imposibilitó la respectiva evaluación, dado que en repetidas ocasiones el equipo auditor citó a la Jefe del Proceso y no fue posible atender la auditoría, así como tampoco se enviaron los respectivos soportes que evidencian el cierre o avance a la gestión de las acciones. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión.

a) **Acción número 2017-76:** Que indica "...Se encontró debilidad en el control de la materia prima (cárnicos), debido a que no se evidencio en el almacén de carnicería un documento físico de requisición con el que se pueda certificar y hacer trazabilidad a los productos, pesos y centro de costos para los que salen los mismos, ni los responsables de dichos movimientos.

b) **Acción número 2017-93:** Que indica "...Se encontró debilidad en los soportes de las compras por caja menor de la SHT debido a que envían las facturas y recibos de caja menor al área de cuentas por pagar sin documentos del proveedor como lo son el RUT , descripción de la unidad ejecutora, destino de la compra y firma del responsable de la ejecución del gasto.

c) **Acción número 2017-103:** Que indica "...Según la auditoría de arqueo de inventarios y la verificación de los productos, se evidencio debilidad en el control de la materia prima, pues se observó que los datos del sistema no concuerdan con el inventario físico en algunos productos. Lo anterior incumple con lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, que indica que el control "... son las medidas que toma la dirección y otras partes para gestionar los riesgos..."

d) **Acción número 2017-104:** Que indica "...Se evidenció debilidad en el cargue de información de transferencias entre cocinas y de salidas de inventarios, teniendo en cuenta que se evidencio que a corte del 31 de julio del presente año no se había realizado el cargue de dicha información para el mes en mención, lo que incumpla con el Modelo estándar de Control Interno MECI 2014, donde indica "... identificar riesgos..."

e) **Acción número 2017-108:** Que indica "...No se evidenció procedimiento documentado de gestión financiera al respecto del manejo de materia prima y de inventarios. Así mismo se evidencio debilidad en el procedimiento "Manipulación de productos potencialmente no inocuos, evaluación para la liberación, disposición de producto no conforme", lo que incumple con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 que indica "procedimiento: forma

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 9 de 23

específica para llevar a cabo que una actividad o un proceso (...) procedimientos se definen como mínimo: quién, hacia qué, dónde, cuándo, por qué y cómo)”

f) **Acción número 2019-15:** Que indica “...Debilidades en el Sistema My Inventory. Se evidencia debilidad en el Sistema de Costos, en cuanto a la interfaz de cargue de la información del Aplicativo My Inventory a Aplicativo contable Novasof. Lo anterior se debe a que el sistema no genera el archivo plano con la información requerida por el área de cuentas por pagar, lo que duplica el trabajo para el Coordinador de costos y genera riesgo en errores de información cargada al sistema contable. Se evidencia debilidad en el control del aplicativo dado que permite dar salida a la materia prima sin tener saldos en existencia, como se detectó en el almacén de carnicería, con los siguientes productos...”

g) **Acción número 2019-16:** Que indica “...Debilidades en el Inventario Almacén de Comestibles En trabajo en campo la Oficina de Control Interno realizó un inventario aleatorio en el almacén de comestibles en compañía del Coordinador de Costos, evidenciando que los datos del sistema no concuerdan con el inventario físico en algunos productos. Lo anterior dado que en inventario físico se detectaron faltantes de productos, tal como es el caso de la Cerveza Club Colombia, la cual presenta un faltante de 440 unidades, al igual que la Cerveza Águila Light presenta un faltante de 144 unidades. Así mismo, se observa que el saldo final de la Cerveza Águila, el sistema lo reporta en unidades con decimales (32.73) y sus salidas se descargan del inventario en unidades (latas).

h) **Acción número 2019-17:** Que indica “...Debilidad en el almacenamiento de la materia prima En trabajo de campo, la Oficina de Control Interno observó en el Almacén de Comestibles, una cubeta de huevos rotos y con mal olor, lo que podría considerarse un riesgo de contaminación en el área del almacén..”

i) Debilidad en los tiempos de aceptación en el aplicativo de las requisiciones del Almacén de Comestibles.

j) **Acción número 2019-18:** Que indica “...Se evidencia debilidad en el cumplimiento de los procesos, procedimientos e instrucciones dadas por la Gerencia Administrativa, donde indica que “...Si no se encuentra aceptada la requisición al día siguiente de reclamar la materia prima no se entregaran más productos.”, lo anterior, según el reporte emitido por el sistema My Inventory del mes de noviembre de 2018, se encuentra pendiente por aceptar requisiciones de los diferentes puntos de producción por valor de \$ 37.117.243.79..”

k) **Acción número 2019-19:** Que indica “...Debilidad en las entradas y salidas de las botellas de licor. La Oficina de Control Interno en trabajo en campo, evidencio debilidad en el control de las entradas del licor al Almacén de Comestibles, en razón a que en la bodega de bebidas alcohólicas existen 36 botellas de licor sin las estampillas del ingreso a la SHT, incumpliendo con el protocolo de costos, Responsabilidades del auxiliar del almacén de comestibles literal r), donde indica “r) Garantizará que las botellas de licor entregadas a las

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 10 de 23

aéreas de producción estén debidamente estampilladas..” De la misma manera se evidenciaron 2 cajas de botellas de licor desocupadas en el almacén de comestibles sin las estampillas de control de la SHT, incumpliendo con el procedimiento y las gestiones ambientales de la Sociedad y con el protocolo de costos, Responsabilidades del auxiliar del almacén de comestibles literal r), donde indica “ Garantizara que las botellas de licor entregadas a las aéreas de producción estén debidamente estampilladas..”

l) **Acción número 2019-20:** Que indica “...Debilidad en la recepción de materia prima en el almacén de comestibles La Oficina de Control Interno en trabajo de campo de la Auditoria, observó lo siguiente en el proceso de recepción de materia prima (frutas y verduras) al almacén de comestibles: 6.1. El funcionario encargado del almacén de comestibles efectúa la recepción de la materia prima verificando su peso contra la factura que envía el proveedor, sin tener el conocimiento del pedido realizado por el área de compras. Una vez recibida y verificada la materia prima, el proveedor es quien la distribuye a cada uno de los puntos de producción, incumpliendo con el protocolo de costos, Auxiliar de costos- Almacén de comestibles: Responsabilidades, literal a) “Recibir los pedidos en el almacén de comestibles de acuerdo al horario establecido, asegurándose que la factura cumpla con las unidades, valores pactados y documentos anexos, incluyendo los que llegan a las áreas de producción....”

6.2. En trabajo en campo la Oficina de Control Interno no observo que el responsable del almacén de comestibles efectuara la inspección al vehículo del proveedor en el momento del descargue de la materia prima, si cumple con los requisitos de higiene y seguridad, el proveedor descarga e ingresa directamente al almacén, como es el caso del proveedor Martin Olmos Sierra (frutas y verduras) el 28 de Noviembre de 2018, incumpliendo con el Protocolo de costos, Auxiliar de costos - Almacén de Comestibles, Responsabilidades: literal c) q indica: “Asegurarse que los proveedores cumplan con los requerimientos exigidos de higiene y seguridad en el momento de de entregar los productos. 6.3 Se observó debilidad en el control de la entrega de la materia prima a los diferentes puntos de producción, debido a que en el momento de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, el proveedor Martin Olmos ingresa las canastillas con la materia prima a los cuartos fríos, evidenciando que no hay ningún funcionario de la SHT, quien le reciba y acepte, que lo que el proveedor trae sea lo solicitado. 6.4 Por otra parte, se evidencia que el proveedor Martin Olmos Sierra es quien ingresa la materia prima a los cuartos de refrigeración sin ningún acompañamiento por parte del personal del almacén o en su defecto el jefe de cocina, lo anterior podría considerarse un riesgo de pérdida de materia prima. 6.5 Se observó que el auxiliar de costos realiza un inventario al cierre mensual del almacén de comestibles y a las aéreas de producción, incumpliendo con el protocolo de costos Auxiliar de costos, Almacén de Comestibles, Responsabilidades: literal (i) que indica...”Realizar 2 inventarios durante el mes del almacén de comestible y realizar el inventario mensual de las aéreas de producción: Piazza Roma y Café Vienes acompañados por el personal de A Y B.”

m) **Acción número 2019-21:** Que indica “...Debilidad en el control de temperatura y humedad de los cuartos fríos La Oficina de Control Interno evidencio debilidad en el control de

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 11 de 23

la temperatura y humedad diaria de los cuartos fríos ubicados en el almacén de comestibles, observando que la “planilla de control cuarto de refrigeración” se encuentra actualizada hasta el 23 de noviembre de 2018, detectando que no se registró el control de temperatura y humedad para los días 24, 25, 26 y 27 de noviembre del presente año, Incumplimiento a la Resolución N° 2674 de 2013 en el artículo 28 “Almacenamiento- numeral 2 que indica “...El Almacenamiento de productos que requieren refrigeración o congelación se realizara teniendo en cuenta las condiciones de temperatura, humedad y circulación del aire que requiera el alimento, materia prima o insumo. Estas instalaciones se mantendrán limpias y en buenas condiciones higiénicas, además se llevara a cabo un control de temperatura y humedad que asegure la conservación del producto...”

n) **Acción número 2019-22:** Que indica “...Debilidad en el control del producto no conforme. En trabajo de campo la Oficina de Control Interno observó en el almacén de comestibles la presencia de 5 frascos de salsa de mayonesa por 3.77 kilos con fecha de vencimiento 10 de mayo de 2018, la cual fue reportada por el área de inocuidad como producto no conforme el 21 de mayo de 2018. Por otra parte, la funcionaria responsable informa que en el momento y por desconocimiento de los procedimientos realizó un traslado a la cocina de banquetes afectando el costo del mes de mayo de 2018 por valor de \$ 154.910, con el fin de realizar la salida del inventario del producto vencido mientras se realiza la reposición de la materia prima. Lo anterior incumple con la Resolución No 2674 de 2013 en el artículo 28 “Almacenamiento: numeral 6 que indica “El Almacenamiento de los alimentos y materias primas devueltos a la empresa o que se encuentren dentro de sus instalaciones con fecha de vencimiento caducada, debe realizarse en un área o deposito exclusivo para tal fin; este lugar debe identificarse claramente, se llevara un libro de registro en el cual se consigne la fecha y la cantidad del producto, las salidas parciales o totales y su destino final.....”

o) **Acción número 2019-23:** Que indica “...Debilidad en el Inventario Almacén de Carnicería. En trabajo en campo la Oficina de Control Interno realizó un inventario aleatorio en el almacén de carnicería en compañía de la funcionaria responsable del área, evidenciando que los datos del sistema no concuerdan con el inventario físico en algunos productos. Lo anterior dado que en el inventario físico se detectaron faltantes de productos, tal como es el caso del camarón 36-40 el cual presenta un faltante de 44 kilos, la carne de hamburguesa presenta un faltante de 3.5 kilogramos y el salmón ahumado presenta un faltante de 1 kilo. Por lo anterior, incumplen a lo estipulado en la Ley 87 de 1993 artículo 2 literal c) que indica: “...c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;...”

p) **Acción número 2019-24:** Que indica “...Debilidad en las salidas de materia prima del Almacén de Carnicería. En trabajo en campo la Oficina de Control Interno evidencio falta de planeación en el almacén de carnicería, dado que se elaboran las requisiciones de materia prima de los puntos de producción, con fechas posteriores a la entrega del producto, lo cual no permite que el control de la materia prima sea efectivo, incumpliendo con lo estipulado en la

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 12 de 23

Ley 87 de 1993 artículo 2 literal c) que indica: "...c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;..."

q) **Acción número 2019-24:** Que indica "...Debilidad en el cargue de Información de los proveedores al sistema contable. Se evidencia debilidad en los tiempos de cargue de facturación de proveedores al sistema contable Novasoft, entre la radicación de las facturas de los proveedores de la SHT y la fecha de entrega al área de cuentas por pagar de acuerdo a los principios contables generalmente aceptados, lo que puede ocasionar retraso en los pagos y cobro de intereses de mora. En la muestra tomada por la Oficina de Control Interno.

Observaciones de Control Interno (PMI) Hotel Tequendama Bogotá.

Se informa que las acciones de los procesos de Alojamiento Hotel Tequendama Bogotá, Alimentos y Bebidas, Lavandería, Gestión ambiental, Gestión integral y Proceso Financiero - costos- ; se cierran a corte 30 de junio de 2019, dado que según la estrategia corporativa de la SHT que reposa en actas de Asamblea de Accionistas, Juntas Directivas, y Comités Directivos, se autorizó la entrega del HTB, por consiguiente estas dependencias no estarán más a cargo de la operación de la Sociedad Hotelera Tequendama. Lo anterior y como medidas de mejora continua la firma GHL GRUPO HOTELES S.C.A. implementará su propio modelo de operaciones y la gestión será medida por resultados en la supervisión del Contrato.

3.2 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Unidad de Negocio Parquadero

En trabajo en campo de la Auditoria y de acuerdo a visita de campo, así como según planilla de control de asistencia, el funcionario responsable indica que el Sistema presenta un virus con más de 20 días, por lo cual se imposibilita verificar el funcionamiento del sistema del proveedor controles inteligentes "SISTEMA ULTRAPARK".

SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.		Versión: 1	
GERENCIA GENERAL		Página 1 de 2	
OFICINA DE CONTROL INTERNO		Fecha: 3 abril de 2019	
GESTION DE EVALUACION Y MEDICION ORGANIZACIONAL			
CONTROL DE ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO A COMPROMISOS			

Título de la Revisión: Auditoria Plan de Mejoramiento
 Fecha: Junio 6 19
 Responsable: Oficina Parquadero

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Andrés Cegua	Auditor	Control Interno	[Firma]
Johan González	Asistente	Parquadero	[Firma]

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
 Se realizó reunión con el funcionario encargado de la UNE informando al el Sistema posee un virus por más de 20 días y no está funcionando, el técnico del proveedor se encuentra revisando los datos. No se evidencian errores por el supervisor del contrato, solo funcionan los puntos de pago. Pendiente la verificación de los debilidades detectados.

COMPROMISOS

El propietario de este documento reside en la Oficina Central de Documentos. Cualquier copia no controlada por esta oficina se considera copia no controlada por documento.

 TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 13 de 23

Observaciones de Control Interno (PMI) Unidad de Parquadero.

Con relación a los (12) doce hallazgos relacionados en informe de la revisoría Fiscal BDO en el mes de octubre de 2018, se informa que la Oficina de Control Interno en trabajo de campo por cuestiones de fallas en el sistema, fue imposible hacer evaluación de la efectividad de las acciones correctivas, por lo tanto, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión de las anteriores actividades registradas en el PMI.

3.3 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Hotel Tequendama Inn Estación – Buenaventura

De acuerdo a citación por teleconferencia con la administración del Hotel Estación, a la cual no se atendió el equipo auditor, se informa que los 47 hallazgos registrados en el PMI de las vigencias 2017 y 2018 se encuentran vencidos y continúan con estado de abierto.

Es importante mencionar que dichos hallazgos son producto de inspecciones, visitas, auditorias entre otros, realizados por Comité de Inconsistencias, Revisoría Fiscal y Oficina de Gestión Integral.

#	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	#	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
1	Se revisa el reporte de fumigación del día 6 de marzo de 2017 de la fumigación de las habitaciones. Se requiere implementar la planilla control de aplicadores y plaguicidas para cada actividad de fumigación, y legalizar el documento en Gestión Documental.	26	Algunos empleados están realizando labores diferentes a las funciones para las que inicialmente fueron contratados, tal es el caso de la asistente administrativa y la asistente de A y B que realizan las funciones de almacenista e inventarios, así como el asistente de mantenimiento realiza las funciones de adecuación de sistemas de comunicación y computo.
2	No se cuenta con fichas técnicas, hojas de seguridad y conceptos sanitarios de los plaguicidas. Se requiere asegurar la disponibilidad en las áreas de estos documentos y el conocimiento por parte del personal encargado del acompañamiento de las actividades de fumigación.	27	Algunas personas no cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de sus funciones como son uniformes, herramientas, elementos de protección entre otros.
3	En las visitas realizadas en el año 2016 se ajustó el Programa de limpieza y desinfección, con las planillas y registros asociados, sin embargo, en esta visita no fue posible verificar la implementación y seguimiento. Se considera necesario realizar el ajuste y legalizar el documento y planillas en Gestión Documental; los documentos se encuentran compartidos en Drive por el	28	En algunos casos se requiere capacitación para el óptimo desempeño de las funciones (Refrigeración, Alturas, Seguridad en el Trabajo)

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 14 de 23

	Departamento de Alimentos y Bebidas.		
4	Programa de abastecimiento de agua. Este documento se creó en la visita realizada en el años 2017, sin embargo, no fue posible identificarlo nuevamente. Por lo tanto, debe realizarse nuevamente el ajuste y garantizar que se encuentre en Gestión Documental.	29	No se evidencio el reporte de novedad de nómina en los meses de Octubre y Noviembre por concepto de anticipo a empleados, se observó que la señora Adriana Martin tiene PM abierto por consumos en el Hotel.
5	Se evidencia que se requieren jornadas de aseo en áreas comunes y de operación, tales como el taller de mantenimiento, el espacio de almacenamiento (cerca a la lavandería), la lavandería, la zona centro de acopio, la instalación eléctrica cocina, los lockers del personal, el almacén de mantenimiento y los suministros cocina.	30	El reglamento interno de trabajo de la SHT no se encuentra en lugar visible.
6	En la verificación de la ejecución del presupuesto a octubre, se evidencia que no se ha dado cumplimiento al presupuesto aprobado por la sociedad, lo que dificulta el cumplimiento de metas de rentabilidad y liquidez propuesto para el año.	31	Existen activos y suministros sin uso, en mal estado que no se han dado de baja, debido a que no es claro el procedimiento en el caso de los bienes muebles que hacen parte del contrato de comodatos entre la Gobernación de Buenaventura y la SHT.
7	De otra parte se observó que existen algunas partes de las instalaciones que se encuentran en mal estado, tal es el caso de las fachadas, las cuales presentan humedad y moho dando mal aspecto, la cancha de baloncesto se encuentra deteriorada, los aires acondicionados de algunas habitaciones dejan de funcionar y cae agua sobre los objetos debajo de estos, entre otros casos.	32	No se evidencio el inventario de bienes muebles propiedad de la Gobernación y que de acuerdo a lo establecido en la cláusula primera del Contrato interadministrativo de operación comercial del Hotel Estación Buenaventura, deberían estar clasificados como inventario
8	El encargado de la administración de los fondos de caja menor es la misma persona que ordena el gasto (Señora Natalia Cordoba), Administradora del Hotel Buenaventura	33	Existen activos fijos que no están paqueteados
9	En el procedimiento actual no se contempla un porcentaje de agotamiento del fondo para proceder a su reembolso, lo que permite que siempre se cuente con recursos disponibles, para atender los gastos necesarios del hotel en un momento determinado.	34	Los inventarios de suministros no se manejan en el aplicativo My inventory.
10	En algunos casos en los que no se reciben oportunamente los recursos de los reembolsos de Caja Menor por parte de Bogotá se ha tenido que hacer uso de los recursos recibidos por consumos en restaurante y recepción.	35	Algunas cantidades relacionadas en la planilla manuales no coinciden con las existencias físicas en el momento 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 15 de 23

11	No se realizan las consignaciones correspondientes a los recursos por las ventas de servicios en el Hotel diariamente, donde se observo que la ultima consignación realizada fue el 26 de noviembre de 2017; encontrándose recursos en la caja fuerte. (Ver Cuadro de Recursos Caja Fuerte).	36	No se cuenta con stock en inventarios de blancos, lo que origina que las toallas de habitaciones se utilicen para la piscina
12	Existe maquinaria y equipo indispensable para la operación del hotel que se encuentra en mal funcionamiento o en mal estado por falta de mantenimiento y/o reparaciones tales como (Hornos, aires acondicionados, neveras, extractores etc) Ver fotos.	37	Existen productos de alimentos que no cuentan con el número del lote de fabricación ni fecha de vencimiento.
13	Las planillas de limpiezas de habitaciones no se encuentran actualizadas y no se dejan en las respectivas habitaciones para su control y actualización.	38	El inventario de activos fijos de las habitaciones no se encuentra actualizado (No se relacionan los cambios de estos entre habitaciones)
14	El mantenimiento y limpieza en las habitaciones libres no se realizan en los tiempos establecidos debido a que la carga operativa de las personas responsables de dicha labor es excesiva, toda vez que hay una camarera fija y se contrata un tercero de acuerdo al nivel de ocupación de las habitaciones.	39	No se cuenta con una persona que lleve a cabo las funciones de almacenista.
15	La SHT y el Hotel estación Buenaventura suscribieron un contrato interadministrativo en junio de 2011 para explotación y operación comercial del hotel Tequendama estación buenaventura incluidos los pisos 3 y 4 del Edificio del Café, sin embargo se observa que las habitaciones del piso 4 se ven afectadas por humedad derivada de las instalaciones de los pisos superiores a cargo del Edificio el Café.	40	El día 30 de Noviembre el cliente Sociedad Portuaria se comunicó con la Administración del hotel, con el fin de adquirir el servicio de evento en el salón para el día primero de diciembre de 2017, sin embargo, el cliente se mostró inconforme y molesto porque no se presentó el servicio completo. Esta situación se presentó toda vez que no se generó la cotización ni la plantilla de cargos de eventos y banquetes por escrito y las instrucciones dadas verbalmente a la asistente de A y B no fueron lo suficientemente claras y completas.
16	En algunos casos la información suministrada en los comentarios del aplicativo OPERA por parte de Bogotá no es clara, lo que genera demoras en la atención al cliente, por ejemplo, si el cliente ya cancelo o si el servicio está pendiente de pago.	41	Las cámaras de video con las que cuenta el hotel no cubren la totalidad de las instalaciones, lo que origina riesgos e inseguridad en la medida en que pueden ingresar personas no autorizadas al mismo.
17	Se observó que hubo inconsistencias en el cargue efectuado por parte de la recepcionista en el aplicativo de OPERA por el alojamiento del huésped de la habitación 301, el cual debió ser de un solo día de alojamiento (27 noviembre) y se cargaron 31 días. Es de aclarar que en el momento de realizar la factura el funcionario a cargo de la recepción debe validar que la información a cargar en la	42	Durante la visita se encontró un arma de fuego en uno de los baños públicos de caballeros en la primera planta del hotel, lo que generó malestar en las personas que se encontraban en ese momento en el Hotel y presenciaron dicha situación.

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 16 de 23

	factura coincida, para ello se deben hacer los ajustes manualmente en el aplicativo OPERA antes de realizar la correspondiente factura.		
18	Existen algunas habitaciones bloqueadas pues no están aptas para venta y que tienen daños en baños, aires acondicionados, etc (habitaciones 242,232,228,344,342.	43	La oficina donde se custodian los recursos tanto de Caja Menor como los ingresos por prestación de servicios en el Hotel no cuenta con cámara de vigilancia.
19	En ninguna habitación se presta el servicio de neveras, adicionalmente no se presta el servicio de Room Service por falta de personal	44	El edificio del café cuenta con un área específica de cableado estructurado para comunicaciones e instalaciones eléctricas, sin embargo se evidencio que la caja de conexiones de alto voltaje se encuentra abierta. En esta misma área se encuentra la planta de tratamiento de aguas torre.
20	Se evidencio que existen malos olores al ingreso de la torre del café las cuales son ocasionados por el depósito de basuras del almacén Olímpica ubicado en la parte de la torre.	45	Huésped de empresa Icontec informa a su organización que el hotel Estación está en muy malas condiciones, a eso se le suma que el internet no está funcionando lo que le parece critico ya que la estadia fue por un viaje de trabajo. Se debe efectuar acción co-rectiva para solucionar los problemas evidenciados en el hotel. Pendiente envío formado de inconsistencias. Pendiente reunión con la empresa Icontec para aclarar y disculparse por los inconvenientes presentados en las propiedades del hotel
21	De acuerdo con la información suministrada por el área de ventas en Bogotá y la administración del Hotel Buenaventura, se observó que existen diferencias en las tarifas de ventas de servicios	46	Caso: Ana Aguirre habitación 1311, se hospedo del 20 al 22 de febrero informa que había moscas en el desayuno y las sábanas tenían rotos pequeños, se debe dar respuesta a la cliente.
22	Se evidencio que el reporte de cartera por edades suministrado por la oficina en Bogotá no se encuentra actualizado.	47	Caso: señora que viaja de Cali (empresa de vidrios) al llegar al hotel no se le entrega la habitación arreglada y en total disponibilidad, recordar al cliente que la habitación se entrega a las 3 pm, que se puede hacer una excepción pero se le confirma los horarios para que no se vuelva a presentar el inconveniente.
23	Existen algunos contratos de arrendamiento en el hotel Buenaventura, los cuales se factura al momento que se recibe el dinero por el servicio de arrendamiento lo que origina que no se lleve control en el cobro y manejo de dichos contratos por parte del departamento financiero en Bogotá. (Raul Laurenty Poss Muñoz, International Tug S.A.S, S.G Servicios profesionales S.A.S y Rohde \$ Schwarz Colombia S.A		
24	Existen PM (documento provisional) usado para automatizar las funciones del hotel como las reservas de clientes, reservas online, puntos de venta, cuentas por		

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 17 de 23

	cobrar, ventas y marketing, banquetes, alimentos y bebidas, entre otros, los cuales cuentan con una vigencia superior a 30 días.		
25	Durante el año 2017 hubo disminución de la planta de personal tercerizado (los cuales solo se contratan para eventos, ejemplo servicios generales solo hay 1 persona y habían 2) y de un funcionario de planta, lo que genera el aumento de la carga operativa a los funcionarios activos a la fecha.		

Observaciones de Control Interno (PMI) Hotel Tequendama Inn Estación – Buenaventura

Dado que se imposibilitó la evaluación de las acciones que se encuentran abiertas con estado de vencidas, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión de las anteriores actividades registradas en el PMI.

3.4 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Proceso Gestión Documental

De acuerdo al Plan de Mejoramiento del Departamento de Gestión Documental se observa que al momento de la evaluación, presenta 7 acciones en estado "**Abierto**".

- a) **Acción número 2019-13:** Que indica "...TRD - La entidad no ha actualizado y adoptado las tablas de retención documental...". En trabajo de campo, se realizó el cierre de la acción correctiva, dado que se evidenció que el acta del Comité de Desarrollo Administrativo se aprobó las Tablas de retención documental de la SHT y se remitió oficio al Archivo General de la nación en Abril del 2019 para su respectiva convalidación.
- b) Las siguientes Acciones se encuentran con estado de Abierto y en términos al momento de la evaluación.

# Hallazgo	Descripción Hallazgo
2017-09	FUID - La entidad no cuenta con inventarios documentales de los documentos producidos en los archivos de gestión y en los depósitos de archivo
2017-10	Capacitación personal de archivo
2017-12	CONFORMACION DE LOS ACHIVOS PUBLICOS - La entidad no cuenta con las tablas de valoración documental, para la organización del fondo acumulado.
2017-13	CONFORMACION DE LOS ACHIVOS DE GESTION - La entidad no está aplicando los criterios de organización de los archivos de gestión, según la normatividad relacionada: ordenación foliación, hoja de control, control de préstamo de documentos, numeración de actos administrativos e integridad física de los documentos.

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 18 de 23

2017-14	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS LABORALES - La entidad no ha aplicado los criterios de organización y control de la serie documental historias laborales.
2017-15	SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION -SIC - La entidad no cuenta con un SIC para la preservación de los documentos de archivo desde su producción hasta su disposición final.

Observaciones de Control Interno (PMI) Proceso Gestión Documental.

Se recomienda a el grupo de gestión documental continuar con los esfuerzos para dar cumplimiento a las acciones reportadas en el plan de mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación, el cual vence el próximo 31 de diciembre de 2019. Así mismo, se exhorta a la Administración de efectuar mesa de trabajo con el AGN con el fin de solicitar ampliación de plazo para la ejecución de las acciones para los siguientes hallazgos:

Hallazgo AGN	% de Avance
Capacitación personal de archivo	85%
La entidad no cuenta con inventarios documentales de los documentos producidos en los archivos de gestión y en los depósitos de archivo	35%
La entidad no cuenta con las Tablas de Valoración Documental, para la organización del fondo documental acumulado.	0%
La entidad no cuenta con un Sistema Integrado de Conservación -SIC para la preservación de los documentos de archivo desde su producción hasta su disposición final.	4%
La entidad no está aplicando los criterios de organización de los archivos de gestión, según la normatividad relacionada: ordenación, foliación, hoja de control, control de préstamo de documentos, numeración de actos administrativos e integridad física de los documentos.	48%
La entidad no ha actualizado y adoptado las Tablas de Retención Documental	64%
La entidad no ha aplicado los criterios de organización y control de la Serie Documental Historias Laborales.	53%

[Handwritten signature]

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 19 de 23

Lo anterior, con el fin de evitar posibles sanciones pecuniarias por incumplimiento ante el ente rector en política archivística.

3.5 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Suites Tequendama.

De acuerdo a la evaluación de las acciones del proceso de Alojamiento Suites Tequendama se encuentra la siguiente acción, la cual fue evaluada, verificando el cumplimiento de las acciones propuestas en la Planilla de acciones correctivas:

- a) **Acción número 2019-13:** Que indica "...Se presenta debilidad en el control operacional, teniendo en cuenta que se evidenció que no existe un parámetro claro sobre la lencería que corresponde a Hotel Tequendama y la que corresponde a Suites Tequendama, lo que genera confusión y posible error en la entrega de la lencería de las propiedades. Al respecto, inicialmente fue indicado que la lencería de Hotel Tequendama se identificaba con las marquillas de color café, negra o roja y la palabra Hotel o las siglas HT, y la lencería de Suites Tequendama se identificaba únicamente con la marquilla de color azul y las siglas AST. Sin embargo, en sitio se evidenció lencería con marquillas de color café (que corresponde a hotel) y con las siglas AST (que corresponde a Suites)"

Observaciones de Control Interno (PMI) Suites Tequendama.

Para la acción No. **AC 2019-13.3** la cual hace referencia la elaboración del procedimiento para la selección y entrega de lencería en el área de Lavandería Tequendama, se evidenció la solicitud por parte del área de Lavandería al Departamento de Gestión Documental para realizar las actualizaciones de los procedimientos, instructivos y planillas en el Listado Maestro de Documentos de la SHT y a la fecha de la auditoria no hubo gestión de dicho proceso.

De acuerdo a la información suministrada por la Coordinadora de Suites Tequendama, no existe documentación que soporte la prestación del servicio de lavandería a partir del 1 de Julio de 2019 entre las partes (GHL), por lo anterior la Oficina de Control Interno informa que la acción continua en estado abierto.

3.6 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Proceso de Desarrollo Humano

De acuerdo al Plan de Mejoramiento del proceso de Desarrollo Humano, se observa las siguientes novedades. Es importante aclarar que estas acciones con el proceso de transformación reposaban en cabeza de la Oficina de Gestión Integral, al momento de la entrega del HTB continuaran su registro en el proceso de Talento Humano:



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 20 de 23

- a) Las Acciones con consecutivo AC-2018-14, AC 2018-15, AC 2018-16, AC 2018-17, AC 2018-19, AC 2018-20, AC 2018-21 y AC 2018-22. Según evidencia suministrada y verificación en trabajo de campo en la dependencia auditada, la Oficina de Control Interno realiza cierre de las acciones.
- b) **Acción número 2017-64:** Que indica "...De acuerdo a la revisión efectuada de la normatividad vigente de archivo según las directrices del Archivo General de la Nación, no se está cumpliendo con la normatividad requerida en lo que respecta a las carpetas de las hojas de vida de los funcionarios..". Acción con estado abierta, y se encuentra vencida.
- c) **Acción número 2018-18:** Que indica "...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..." Acción con estado abierta, y se encuentra vencida.
- d) **Acción número 2018-23:** Que indica "...Fueron visitadas las áreas de Alimentos y Bebidas, Parqueadero, Suites Tequendama, Hotel Tequendama, Lavandería y Mantenimiento como muestra de la revisión, encontrando lo siguiente: Pese a efectuar esfuerzos para continuar la divulgación de la política del SYST, enmarcada de 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 18001:2007...". Acción con estado abierta, y se encuentra vencida.
- e) **Acción número 2018-24:** Que indica "...Se debe complementar la señalética del Hotel Tequendama y Suites Tequendama correspondiente a rutas de 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. 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..". Acción con estado abierta, y se encuentra vencida.

Observaciones de Control Interno (PMI) Proceso de Desarrollo Humano

Para las acciones con estado abierta y vencida, la Oficina de Control Interno, recomienda realizar mesas de trabajo en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de establecer los mecanismos para la cierre de las acciones que competen a la norma SG-SST. Respecto a la acción 2017-64, se recomienda enfocar los esfuerzos en conjunto con el

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 21 de 23

proceso de Gestión Documental, dado que esta acción hace parte del plan del mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación.

3.7 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Proceso Financiero

Dado que se imposibilitó la evaluación de las acciones la cual se encuentra abiertas con estado de vencido, la Oficina de Control Interno se abstiene a dar un reporte de avance a la gestión de la anterior a las actividades registrada en el PMI.

- a) **Acción número 2017-74:** Que indica "...En el comité de cartera de fecha 28 de Febrero de 2017 se informó que se presentó un pago doble de la factura del Hotel Estelar, contrato 240 de Fiscalía."
- b) **Acción número 2017-92:** Que indica "...Debilidad y confusión temas Direccionamiento Estratégico de la SHT."
- c) **Acción número 2017-144:** Que indica "...Debilidad consignaciones retrasadas del recaudo en efectivo de la SHT..."
- d) **Acción número 2017-145:** Que indica "...Riesgo perdida factura de proveedores de la SHT generando reprocesos de cargue de Inventario, cargue de facturas al módulo de cuentas por pagar y reliquidación de impuestos a las diferentes entidades de control debido a que se realiza el recibo de facturas y mercancía en las áreas diferentes a los almacenes y coordinación de cuentas por pagar..."
- e) **Acción número 2017-151:** Que indica "...Se evidencia debilidad en el tema de la facturación, debido a que en el sistema de Novasof de la SHT, la factura No. 43656 se encuentra registrada por valor de siete millones seiscientos veinte mil cuatrocientos setenta y cinco pesos (\$ 7.620.475) y en físico se observa dos facturas con este mismo consecutivo y con información diferente (una por valor de \$ 7.620.475 y la otra por valor de \$ 4.646.585). Adicional se evidencia una factura física No.43656-1 por valor de tres millones doscientos sesenta mil once pesos (\$ 3.260.011), la cual no está registrada en el sistema, detectando que los consecutivos de estas facturas se encuentran escritos a mano..."
- f) **Acción número 2018-13:** Que indica "...Incumplimiento a las funciones del supervisor en los contratos suscritos por al SHT (SIPRO), ausencia de aceptación para ejercer como supervisor la firma de los supervisores..."

3.8 Evaluación de plan de mejoramiento (PMI) Operación Logística

- a) **Acción número 2019-26:** Que indica "...Debilidad en los procesos y procedimientos de operación Logística"

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 22 de 23

- b) **Acción número 2019-27:** Que indica "...Debilidad en el control de información documental de Contratos de la Unidad de Negocio y TRD"
- c) **Acción número 2019-28:** Que indica "...Debilidad en los contratos de prestación de servicios de supervisión (gestores y apoyo logístico) "
- d) **Acción número 2019-29:** Que indica "...Mapa de riesgos desactualizado"

Observaciones de Control Interno (PMI) Operación Logística

De acuerdo a trabajo en campo, en desarrollo de la auditoria el diagnostico que emite la oficina de Control Interno es que las acciones se encuentran en ejecución y en términos de acuerdo a las actividades propuestas.

4. INCUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS SUSCRIPCIÓN ACCIONES DE MEJORA.

Se informa a la administración que a cierre del trabajo de campo de la auditoria, las siguientes dependencias no han remitido las acciones de mejora con los debidos soportes y su causa raíz de las Auditorias que lideró la Oficina de Control Interno para la vigencia 2018.

Auditoria	Proceso
Auditoria calidad 9001	Alojamiento Hotel
Auditoria calidad 9001	Alojamiento Suites
Auditoria calidad 9001	Alimentos y Bebidas
Auditoria MECI	Alojamiento Hotel
Auditoria MECI	Alojamiento Suites
Auditoria MECI	Alimentos y Bebidas
Auditoria MECI	Departamento de Desarrollo Humano
Auditoria MECI	Alojamiento Hotel Buenaventura

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 23 de 23

Así mismo, la Oficina de Control Interno en memorando No 20191100005861 del día 31 de mayo de 2019, dio traslado al Departamento Humano y Control Disciplinario para lo de su competencia en temas disciplinarios.

Firmas:



ANDREA DEL PILAR COGUA PÁEZ
Auditor Oficina de Control Interno



HENRY MOLANO VIVAS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017