

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	GESTION OPERATIVA – GESTION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
Dependencia:	HABITACIONES HOTEL – SUITES (contrato taxis blancos)
TIPO DE AUDITORIA:	AUDITORIA MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	HENRY MOLANO VIVAS
Auditor:	CLAUDIA LORENA QUINTERO

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.

Así mismo, la neutralidad es la cualidad que permite conceptuar sobre el desarrollo y efectividad del Sistema de Control Interno y la gestión, sin favorecer a ninguna dependencia de la entidad.

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".

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el resultado del ejercicio de auditoría realizado al proceso de Gestión de Servicios de Alojamiento de la Sociedad Hotelera Tequendama.

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 2 de 9

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Evaluar y hacer seguimiento a la Supervisión del contrato número SHT 210.014.48/002/2017 celebrado entre la sociedad Hotelera Tequendama S.A. y la U.T. Globaltur Tequendama 2017 con objeto de contrato "El contratista se obliga para con la sociedad a prestar el servicio de transporte de huéspedes que incluya una (01) Van con capacidad de 17 pasajeros con disponibilidad permanente ubicada en el hotel de lunes a domingo de 5 am a 1 am."

METODOLOGIA

Para llevar a cabo las actividades enmarcadas en el plan, se utilizaron técnicas de auditoría basados en los métodos de observación, relevamiento, confrontación, indagación, revisión y comparación, los cuales dan los criterios técnicos para realizar un diagnóstico a los aspectos de mayor importancia de la gestión del proceso objetivo de esta evaluación.

Al finalizar la auditoría el equipo auditor retornó al responsable del proceso toda la documentación solicitada durante la visita.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación al Sistema de Control Interno, realizó trabajo de auditoría a la supervisión del contrato, donde se hizo hincapié a los controles establecidos por los supervisores de la SHT, para el desarrollo del objeto contractual.


Así las cosas, a continuación se describen las actividades efectuadas.

- Se efectuó revisión del Registro Nacional de Turismo (RNT) al proveedor U.T. Globaltur Tequendama 2017, el cual en comunicación remitida a las supervisoras del contrato por parte de empresa Global Tours, afirma que no es necesario tener un doble RNT, dado que los socios de la Unión Temporal responden solidariamente por las actuaciones.

La Oficina de Control interno, elevo la consulta al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual indica: "...considero que la entidad que le exige el RNT podría aceptar los 2 RNT de los integrantes de la Unión Temporal. Sus obligaciones son solidarias en el desarrollo de las obligaciones tributarias, fiscales, contables etc..."

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 3 de 9

- En trabajo de campo se revisó que tipo de controles están establecidos a los servicios que prestan los taxis blancos donde se incluya destinos y tarifas.
- Se verificó la medición de la calidad del servicio a huéspedes y visitantes de los eventos que acceden al servicio de transporte especializado.
- Se indago sobre el control de las tarifas que son cobradas a los huéspedes y visitantes. Así mismo, se verificó que dicha tabla sea conocida por los usuarios del servicio de transporte.
- Se verificó los puntos de control del procedimiento para el cumplimiento del Plan de seguridad vial de la UT; de la misma manera, se indagó sobre el mantenimiento preventivo de los vehículos y los respectivos controles por parte de los supervisores del contrato.
- Se solicitó a los supervisores del Contrato los registros en los cuales se efectúa seguimiento a la cláusula sexta del contrato "Obligaciones del Contratista". Así mismo se verificó los informes de supervisión de los contratos.

4. NO CONFORMIDADES

A continuación se describen las actividades susceptibles a la mejora continua del proceso:

4.1 Actividades de supervisión del contrato


Se evidencia debilidad en la supervisión del contrato suscrito entre la SHT y U.T. Globaltur Tequendama 2017, dado que no se observan registros de control a las obligaciones del contratista, de acuerdo a la cláusula sexta del contrato.

No se observa informes de supervisión que certifiquen la prestación eficaz y eficiente del servicio de transporte de los huéspedes del Hotel y Suites del vehículo tipo VAN, en donde se denote horarios de prestación de servicio, itinerarios, cantidad de recorridos, calidad de servicio entre otros.

No se detectaron registros por parte de la UT Globaltur Tequendama 2017 de las capacitaciones y/o socializaciones del plan de seguridad vial, realizado a cada uno de los conductores que prestan el servicio de transporte especial a los Huéspedes y usuarios de los eventos que frecuentan el Hotel.

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 9

No se evidencian registros de una revisión por parte del supervisor del contrato a la selección de los conductores que efectúa la U.T. Globaltur Tequendama 2017, donde se verifique la documentación que avala la idoneidad para la prestación del servicio.

Por lo anterior, se observa un incumplimiento a la gestión del proceso, según lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno, módulo de planeación y gestión.

Observaciones del auditado

Al respecto se informa que se lleva planilla INPECCIÓN PREOPERACIONAL DE VEHICULO, en la que se revisa de manera puntual aspectos de limpieza interna y externa del vehículo, funcionamiento y equipo de emergencia y ambiental, en la que se incluye a partir de Marzo 15 otros aspectos tales como planilla de control de horarios y recorridos diarios.

El control de las Van se realiza con las siguientes rutas establecidas diarias:

1. Ruta Aeropuerto –Hotel-Aeropuerto cada hora en punto de 08:00 a 16:00
2. Ruta tripulación Aeroméxico diaria de 06:00 a 8:00, 13:30 a 15:00, 23:00 a 00:00.

Además en el horario de 05:00 a 01:00 se tiene disponibles para pasajeros en Tránsito y grupos que tienen incluido el transporte en la tarifa.

La UT Globaltur Tequendama hizo llegar documentación con información de Plan de Seguridad Vial, se realizó entrega a la oficina de Control Interno el día 14 de marzo de 2018 con memorando No. 20183110006083.

La revisión de selección de los conductores la realiza directamente la empresa de Transporte según lo estipulado en la cláusula séptima del contrato SHT. 210.014.48/002-2017. "...El CONTRATISTA es de carácter independiente por lo tanto serán de su cargo todas las operaciones de reclutamiento..." Las carpetas con la documentación de cada conductor reposan en la Consejería para consulta y revisión por parte de supervisores tanto de la SHT, como de la empresa UT Globaltur Tequendama, tal como usted lo pudo evidenciar en el momento de la auditoría el pasado... cuando solicito la carpeta de uno de los conductores.

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 5 de 9

Observaciones de la Oficina de Control Interno

Dada la respuesta por parte de las supervisoras del Contrato, la Oficina de Control interno verifica la información presentada y concluye que se debe generar plan de mejoramiento que contenga las planillas adoptadas el 15 de marzo del presente año para ejercer control en los horarios de servicio.

Respecto al Plan de Seguridad Vial, queda pendiente los anexos de capacitaciones donde se verificar que a los conductores se les ha presentado el plan Vial. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene.

4.2 Procedimiento servicio de transporte especial a Huéspedes, Usuarios de los eventos y Funcionarios

La Oficina de Control Interno observa debilidades en la documentación de los procedimientos, dado que no se evidencia una secuencia lógica de actividades y los responsables de su ejecución. Del mismo modo, no hay claridad de los puntos de control que mitiguen los posibles riesgos que están expuestas las actividades descritas y realizadas por las dependencias. La anterior situación descrita incumple con lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en el modelo de operación por procesos.

Observaciones del auditado

Se hace entrega de soporte de protocolo de Servicio de Transporte, donde se encuentra los procedimientos que se realizan a diario.

Observaciones de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control interno recomienda se especifique las funciones para el cargo, en razón de la operación y a la rotación del personal de turno con el fin de mantener la efectividad en los controles. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene.

4.3 Administración del riesgo en calcomanías fijas de la SHT en los vehículos de terceros.

Se evidencia que todos los vehículos que prestan servicios de transporte especial de pasajeros (según el contrato con la U.T. Globaltur Tequendama 2017) tienen calcomanías fijas que hacen alusión a la Entidad, el cual puede

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 6 de 9

generar eventos negativos al uso de imagen corporativa en servicios que los dueños de los automóviles presenten a otros usuarios diferentes al Hotel, del mismo modo, se observa que no hay registros de control en la supervisión del contrato a los vehículos que puedan incluir calcomanías alusivas a la Sociedad Hotelera Tequendama. Esta situación expone a la entidad a riesgos de imagen, incumpliendo con la política de administración de riesgo de la SHT.



Foto 1. Calcomanías Fijas SHT

Observaciones del auditado

Los vehículos que prestan el servicio de transporte diario tienen como distintivos el logo del Hotel en las puertas, este distintivo es una calcomanía fija. La cláusula sexta, numeral 7 del contrato SHT.210.014.48/002-2017 indica "...7) Colocar en los vehículos a través de los cuales cumplirá el objeto contractual los distintivos de acuerdo a la imagen corporativa de la SOCIEDAD según lo indique el supervisor del contrato..." por consiguiente no se restringe el uso de la calcomanía fija ya que no se especifica cómo debe ser.

Handwritten signature

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 9

Como usted lo expone se están realizando cotizaciones del valor de las calcomanías imantadas para mayor seguridad y no exponer a la SHT a riesgos de imagen.

Observaciones de la Oficina de Control Interno


Si bien es cierto lo estipulado en el Contrato SHT.210.014.48/002-2017 respecto al distintivo de la SHT, también es cierto que el mismo solo está dirigido a la Van y no al servicio de taxis, por cuanto estos no se encuentran contemplados en el contrato. De igual forma es menester que para el uso de calcomanías se debe tener en cuenta la directriz dada por el supervisor de la cual no hay registro. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene.

4.4 Nulidad del Contrato de Prestación de Servicios.

Mediante Resolución No. 2015204000123-4 de 2015 el Comité de Compras hace alusión a la invitación No. SHT IPI No. 001/2016 que manifiesta el Objeto de la Invitación Así: " Contratación para la prestación de servicio de transporte a huéspedes que incluya 25 vehículos (Automóviles y/o camperos con capacidad de 1 a 4 pasajeros, Satino wagon con capacidad de 5 a 7 pasajeros y micro buses van con capacidad de 8 a 11 pasajeros), 1 Van con capacidad de 17 pasajeros con disponibilidad permanente ubicada en el Hotel de lunes a domingo de 4am a 11pm y DISPONIBILIDAD DE BUSES CON CAPACIDAD DE 40 PASAJEROS Y BODEGA PARA EL TRASLADO DE PASAJEROS EN TRANSITO PARA TORRES DEL HOTEL Y SUITES TEQUENDAMA.

Sin embargo al momento de suscribir el Contrato Interadministrativo **No. 210.014.48/02-2017**, el objeto y el valor del contrato quedo sujeto a la prestación del servicio de la Van, así: " CLAUSULA PRIMERA –OBJETO DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA se obliga para con la SOCIEDAD a prestar el servicio de transporte a huéspedes que incluya una 01 Van con capacidad de 17 pasajeros con disponibilidad permanente ubicada en el hotel de lunes a domingo de 5 am a 1am PARAGRAFO: No obstante las especificaciones y equipamiento relacionado en la presente clausula, los vehículos deberán ajustarse en un todo a las especificaciones técnicas y de equipamiento ofrecidos en la propuesta, la cual hace parte integral del presente contrato. CLAUSULA SEGUNDA.-VALOR DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales y fiscales el valor del presente contrato será de SETENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$79.200.000), esto es, nueve (09) pagos de OCHO MILLONES

Elaboró: Henry Molano

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 8 de 9

OCHOCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$8.800.000), que se pagaran dentro de los 60 días siguientes a la fecha de radicación de la respectiva factura, una vez prestado el correspondiente servicio mensual y previo recibo a satisfacción del servicio por parte del Supervisor del Contrato.

Es evidente que en el Contrato Interadministrativo No. 210.014.48/02-2017, se configura una nulidad por falta de elementos esenciales en cuanto al objeto y el valor, dado que el aumento de los 25 vehículos acarrea modificaciones en las obligaciones, en el valor y en las garantías.

Motivo por el cual la Oficina de Control interno observa incumplimiento a los principios de la Ley 80 de 1993 de conformidad a los artículos 16 y 41 conforme a jurisprudencia que indica "...Sin duda, la modificación del objeto del contrato debe surtirse por vía de un contrato adicional y prueba de ello es que se entiende perfeccionado un contrato cuando existe acuerdo respecto del objeto y del precio y dicho acuerdo se eleva a escrito. Tan cierto resulta ser que la modificación del objeto del contrato debe surtirse por vía de un contrato adicional, que por estar en presencia de un nuevo objeto, debe existir un nuevo acuerdo de voluntades que lo determine y que de paso fije el precio que por el mismo cancelará la administración; además, por tratarse de un objeto adicionado, en el que la prestación debida ya no es la misma por haber sido ampliada, es claro que las garantías constituidas por el contratista para el contrato inicial no cubren ese nuevo objeto, respecto del cual no puede llamarse a responder al garante, siendo necesario que sobre dicho objeto adicional se constituyan las garantías previstas en la Ley..."

Observaciones del auditado

Mensualmente se paga el valor pactado en el contrato interadministrativo SHT.210.014.48/002-2017; cláusula segunda "...SETANTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$79.200.000), esto es, nueve (09) pagos de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$8.800.000)..." Lo anterior es el pago de 1 Van a la que corresponde el contrato mencionado. Para los servicios de transporte adicionales el departamento financiero expidió órdenes de servicio.

1. ORDEN DE SERVICIO 006/2018 – SERVICIO DE TRANSPORTE TAXIS BLANCOS PARA HUESPEDES Y CLIENTES DE HOTEL TEQUENDAMA Y SUITES TEQUENDAMA CON UN VALOR DE VEINTE MILLONES MCTE (\$20.000.000).

Elaboró: Henry Molano

Handwritten signature

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 9 de 9

2. ORDEN DE SERVICIO 029/2018 – SERVICIO DE TRANSPORTE EN BUSES PARA AMERCOS DEL HOTEL Y SUITES – CON UN VALOR DE SEIS MILLONES MCTE (\$6.000.000).

Observaciones de la Oficina de Control Interno

Al respecto la Oficina de Control Interno mantiene la inconformidad, toda vez que el Contrato Interadministrativo No. 210.014.48/02-2017, solo contemplan el servicio de la Van y deja por fuera el servicio de taxis blancos en lo que encuentra discrepancias con la invitación No. SHT IPI No. 001/2016 ya antes mencionada.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda revisar los pliegos de condiciones y el contrato suscrito con el fin de no hacer caer a la Sociedad Hotelera Tequendama en un yerro jurídico. Por lo anterior, el hallazgo se mantiene.

5. OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno alerta preventivamente a los líderes del proceso verificar el esquema de tarifas que son cobradas a los clientes, del mismo modo, que sean de fácil y sencillo conocimiento de los usuarios.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, no observo que la SHT, reciba algún tipo de contraprestación económica de los servicios de transporte individual especial. Por lo tanto, se sugiere a la administración la revisión de este modelo de servicio.

Se sugiere a la administración revisar el costo - beneficio de adquirir un vehículo tipo VAN que supla las necesidades de transporte del Hotel Tequendama y Suites Tequendama para evitar la contratación de este servicio a terceros.

6. CONCLUSIONES DEL INFORME

En el ejercicio de la auditoría se observó que la dependencia auditada tiene debilidades en el registro de los controles en la supervisión del contrato; así mismo, se exhorta a los líderes del proceso revisar la estructura de los pliegos de condiciones de esta modalidad de contratación para el servicio de transporte especial a pasajeros.

Auditor Líder

Auditor

Elaboró: Henry Molano

FV: 28/04/2017