



UMNG-RECTOR-OFICIG

Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada
Bogotá D.C.

05/10/2016 05:37 p.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ASUNTO: INFORME FINAL DE AUDITORIA CAFETERIAS
DEST: HUGO RODRIGUEZ DURAN
DEPEND: RECTORIA
FOLIOS: 6
COMPANIA: UMNG
REMITENTE: CR. OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO

CONSECUTIVO 3/66
No. COMUNICACION RECTOR_OFICIG



* 3 7 3 8 2 *

[Recibido]

ASUNTO: INFORME FINAL DE AUDITORÍA CAFETERÍAS UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Cordial saludo señor Rector,

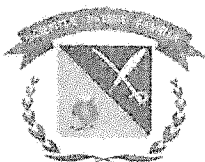
Con toda atención me permito remitir el informe de la auditoría realizada a las cafeterías de la Universidad Militar, ubicadas en la sede principal y en el Campus Nueva Granada, en cumplimiento de la función evaluadora de la Oficina de Control Interno de Gestión.

La auditoría fue llevada a cabo en el mes de septiembre de 2016 por Angeline Zevoopluni Rodríguez, Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno de Gestión.

Cordialmente,


CR (RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó y elaboró: Adm. Angeline Zevoopluni Rodríguez – P.U. Oficina de Control Interno de Gestión



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME					
Día:	30	Mes:	09	Año:	2016

Macroproceso:	No aplica
Proceso:	Cafeterías UMNG
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	No aplica
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento a la prestación del servicio en las cafeterías de la Universidad Militar Nueva Granada
Alcance de la Auditoría:	Cafeterías ubicadas en la calle 100 y en el Campus Nueva Granada
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las Buenas Prácticas (Aseo, uñas, gorro, tapabocas) • Presentación Personal del personal • Precios • Alimentos • Mantenimiento de equipos de cocina

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	12	Mes	09	Año	2016	Desde	12/09/2016	Hasta	30/09/2016	Día	3	Mes	10	Año	2016
							D / M / A		D / M / A						

Representante Alta Dirección	Jefe Oficina de Control Interno	Auditor Líder
No Aplica	Cr. (RA) Oscar Arturo Isaza Galindo	Dra. Angeline Zevooluni Rodríguez

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento, realizó el proceso de verificación a la prestación del servicio que se ofrece en las cafeterías tanto de la sede principal como del Campus Nueva Granada, teniendo en cuenta las inconformidades que con relación al servicio, manifestaron los representantes de los estudiantes ante la Rectoría.

Entre los criterios de auditoría se resaltan la aplicación de las Buenas Prácticas (aseo, uñas, gorro, tapabocas), la presentación personal de los vendedores, los precios, la calidad de los alimentos, el mantenimiento de equipos de cocina y la atención que se da a los usuarios.

A continuación se detallan las principales situaciones evidenciadas.

1. CAFETERÍAS SEDE PRINCIPAL – ASPECTOS GENERALES

El espacio asignado a las cafeterías ubicadas en el sótano del bloque B, fue adecuado en diciembre de 2013 para facilitar la prestación de servicio de restaurante en unas condiciones de salubridad y de ventilación que garanticen la preservación de los alimentos; cada local cuenta con equipos de cocina modernos, con extractor de olores y con ventanas hacia el exterior.

Durante el proceso de revisión se evidenció que si bien, los espacios se encuentran repartidos de forma equitativa, se observa desorganización en cuanto a la disposición de los equipos al interior, situación que refleja desorden. El mobiliario propio de cada contratista, se observó en condiciones aptas de aseo, sin embargo, su distribución podría mejorar para darle un mejor aspecto visual a los usuarios.

Por otra parte y pese a que se dispone de un amplio espacio y de cerca de 80 mesas para el uso, en las horas pico, es decir entre las 11:30 a.m. y las 2:30 pm, no es suficiente para la cantidad de usuarios que acuden al restaurante. Se observó que los estudiantes utilizan las mesas de la cafetería para adelantar trabajos académicos, preparar sus exámenes o realizar actividades diferentes, como juegos y demás situación que genera incomodidad.

Así mismo, se observó que las filas que se generan para la compra de los alimentos, no se encuentran definidas, situación que representa desorganización e incomodidades para ingresar o salir de la cafetería. Con relación a los olores, fue posible evidenciar, que a pesar que cada local cuenta con su extractor y que se ha realizado el mantenimiento de acuerdo con lo establecido por la Ley, la acumulación de olores al momento de preparar los alimentos y aún durante la entrega de los mismos, es demasiado alta, debido a que se preparan alimentos allí mismo.

En cuanto al aseo, se evidenció que la empresa contratada por la Universidad, Clean Depot, cuyo objeto contractual, se enfoca en la realización del aseo en las dependencias y áreas comunes de la Universidad, también apoya al personal de las cafeterías, en la recolección y entrega de las bandejas, la limpieza de las mesas, la disposición de los recursos entre otras actividades, lo que significa que los locales, no están realizando la limpieza ni recolección de sus elementos de trabajo.

De igual forma, se evidenció que la contaminación auditiva que se genera y que es una constante en el sector de la cafetería, es demasiado alta. La comunicación se hace imposible, aun para personas que se encuentran sentadas en la misma mesa; el televisor ubicado en el extremo

nororiental de la cafetería, siempre está con un volumen alto para quienes se sientan en ese sector, pero que es imperceptible para quienes se ubican al lado contrario.

Con relación a los productos que se ofrecen en los diferentes locales, se observó que, aunque existe un menú variado, los alimentos en su mayoría no son nutritivos, predomina la venta de fritos, harinas, comida chatarra y con mucho condimento. Así mismo, la atención que se presta por parte de los vendedores, no es la más adecuada. En horas pico, se evidencia el cúmulo de compradores y una sola persona realizando las labores de caja y entrega de alimentos.

Se observó que la mayoría del personal ubicado en los diferentes locales, se encuentra uniformado, porta el gorro, usa los guantes para la manipulación de los alimentos que son entregados a los usuarios y usa protector bucal o la careta protectora. No obstante, aún se observa personal que no cumple con estos lineamientos que son de carácter obligatorio en el proceso de suministro de alimentos.

2. ASPECTOS ESPECÍFICOS

A continuación se presentan las principales situaciones detectadas en los establecimientos de comida de calle 100:

2.1 RESTAURANTE POLLOS CENTURY

Este establecimiento se caracteriza por la venta de pollo frito. El personal que labora en el establecimiento se encuentra uniformado, sin embargo, se evidenció que no usan el protector bucal, cuenta con cinco colaboradores, tres en el área de cocina, uno entregando el producto al usuario y uno recibiendo el dinero y registrando las ventas.

La atención en este punto de venta es fuerte, quien toma el pedido y quien lo entrega, tienen una actitud cortante y que en ocasiones puede definirse como grosera; las reclamaciones de los usuarios no son válidas y se limitan a decir "usted no pidió eso". La entrega del producto al usuario, es demorada, puede tardar cerca de diez minutos en entregar el plato, lo que aumenta la congestión, tanto en el área de entrega del producto como en la fila. El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios.

Con relación a los precios, oscilan entre los siete mil y los veinticuatro mil pesos, ofreciendo a los usuarios variedad de combos que se pueden ajustar al presupuesto tanto de estudiantes como de personal docente y administrativo. Este local por su ubicación en particular, genera filas muy largas que obstaculizan el ingreso y salida de la gente.

2.2 RESTAURANTE SUCHESSO

Este restaurante se caracteriza por la venta de desayunos y almuerzos. Es el más grande de todos los locales. Cuenta con cinco colaboradores, tres en el área de cocina, uno entregando el producto al usuario y uno recibiendo el dinero y registrando las ventas. Se evidenció que todo el personal se encuentra uniformado y porta el gorro, sin embargo, se observó que ninguno usa el protector bucal. El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios.

En este restaurante se ofrecen principalmente desayunos y almuerzos cuyo menú a la vista, parece ser apropiado para estudiantes, docentes, administrativos y visitantes en general. Este local por la demanda que tiene, genera filas muy largas que obstaculizan el paso de la gente.

En cuanto a la atención, se evidenció que las personas encargadas de tomar el pedido y de entregarlo al usuario, tienen una actitud cortés y respetuosa, responden de forma positiva a las reclamaciones de los usuarios e intentan cumplir las expectativas o necesidades que le manifiestan los clientes.

Con relación a los precios, estos oscilan entre los cinco mil pesos un desayuno, hasta los ocho mil pesos un almuerzo. También ofrecen combos que se ajustan al presupuesto de los usuarios. Ofrecen igualmente empanadas, pasteles, arepas, con precios favorables, no obstante, el valor de estos productos es más elevado frente a los mismos productos que se ofrecen en las otras cafeterías.

2.3 RESTAURANTE FEUM

Este restaurante, al igual que el restaurante Suchesso, se caracteriza por la venta de desayunos y almuerzos. Cuenta con cuatro colaboradores, dos en el área de cocina, uno entregando el producto al usuario y uno recibiendo el dinero y registrando las ventas. Se evidenció que todo el personal se encuentra uniformado y porta el gorro, así como el protector bucal. El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios.

En este restaurante se ofrecen principalmente desayunos y almuerzos. El menú es variado y la comida es preparada allí mismo, situación que facilita el incremento de olores al interior del recinto. Este local por la demanda que tiene, genera filas muy largas que obstaculizan el paso de la gente.

En cuanto a la atención, se evidenció que las personas encargadas de tomar el pedido y de entregarlo al usuario, así como de las personas que preparan los alimentos, tienen una actitud cortés y respetuosa, responden de forma positiva a las reclamaciones de los usuarios e intentan cumplir las expectativas o necesidades que le manifiestan los clientes.

Con relación a los precios, este establecimiento ofrece los precios más bajos, así mismo, cuentan con el servicio de Valera para los funcionarios administrativos y docentes, vinculados al Fondo de Empleados.

2.4 CAFETERÍA REFRIBREAK

Esta cafetería ofrece variedad de productos para la comunidad en general. Cuenta con seis colaboradores, que trabajan en dos turnos. Todos se encuentran uniformados y portan los elementos de protección requeridos. El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios.

Con relación a los precios, esta cafetería es la más costosa de las tres que ofrecen la misma línea de productos. Si bien, la variedad es amplia, se observó que el costo es más elevado, incluso en los mismos productos que se ofrecen en las otras cafeterías. En cuanto a la atención, se evidenció que varía dependiendo de quien atiende. En ocasiones, es cortés y amable, en otras ocasiones es displicente.

Este es uno de los locales que más congestión tiene. Es muy frecuentado, por lo que constantemente se observan largas filas que obstaculizan el paso de los usuarios.

2.5 VERYFRU

Este local se caracteriza por ofrecer productos muy sanos; ensaladas de frutas, de pollo y de atún, así como jugos naturales y helados. Cuenta con dos colaboradores, uno encargado de tomar el pedido y registrar la venta y uno de preparar el producto. Las dos personas portan el uniforme, usan el gorro, el protector bucal y los guantes para la manipulación de los alimentos.

El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios. Con relación a la congestión, no se observaron dificultades.

En cuanto a los precios de los productos ofrecidos, estos oscilan entre los dos mil pesos y los nueve mil pesos. La atención por parte de los dos colaboradores es cortés y amable, se evidenció el esmero en la calidad del servicio que dan a los usuarios.

2.6 RESTAURANTE PIZZOLA

Este restaurante caracterizado por ofrecer pizzas, lasagnas y panzerotti, cuenta con dos colaboradores, uno encargado de recibir el pedido y registrar la venta y el otro de preparar y despachar el producto. Las dos personas portan el uniforme, se evidenció que usan el gorro, el protector bucal y los guantes para la manipulación de los alimentos.

El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios. Con relación a la congestión, no se observaron dificultades.

En cuanto a los precios de los productos ofrecidos, estos oscilan entre los tres mil quinientos pesos y los ocho mil pesos. La atención por parte de los dos colaboradores es muy cortés y amable, se evidenció el esmero en la calidad del servicio que dan a los usuarios.

2.7 RESTAURANTE COMIDA CHINA EXPRESS

Este restaurante se caracteriza por ofrecer comida china muy variada, cuenta con cuatro colaboradores, uno encargado de recibir el pedido y registrar las ventas, otro de hacer la entrega del producto al usuario y dos en el área de cocina. Se evidenció que todos los colaboradores se encuentran uniformados, con los implementos como el gorro y los guantes.

El aseo en el local, es adecuado, sin embargo, no se observó personal disponible para recoger las bandejas que son llevadas por los usuarios. Con relación a la congestión, no se observaron dificultades.

En cuanto a los precios de los productos ofrecidos, estos oscilan entre los tres mil quinientos pesos y los ocho mil pesos, que se ajusta al presupuesto de estudiantes, docentes y personal administrativo. La atención por parte de los colaboradores es cortés y amable, se observa el interés por parte del personal en brindar un servicio con calidad.

Este local, es uno de los que presenta mayor congestión por la afluencia de personal, cuenta con la ventaja de estar ubicada frente a la salida principal, no obstante en hora pico obstaculiza el paso de los usuarios de la cafetería.

2.8 RESTAURANTE TAQUERÍA DE CUATES

Este restaurante se caracteriza por vender comida mexicana que por su preparación, es muy condimentada. Cuenta con dos colaboradores, uno que toma el pedido y registra las ventas y otro que prepara el producto. Con relación al uniforme, es importante mencionar que solo la persona que recibe el pedido, está uniformada, el otro colaborador se observó en ropa particular y sin los elementos necesarios para la manipulación de los alimentos.

En cuanto a los precios, estos oscilan entre los cuatro mil quinientos pesos y los siete mil quinientos pesos, los cuales se ajustan al presupuesto tanto de estudiantes, como del personal administrativo y docente.

Este local por su ubicación no presenta congestión para el paso de los usuarios y con relación al aseo, se observó en adecuadas condiciones, no obstante no se evidenció la presencia de personal disponible para la recolección de las bandejas.

2.9 CAFETERÍA CAFÉ LEYENDA

Esta cafetería ubicada al aire libre entre el bloque A y el bloque B, es una de las más concurridas por estudiantes, personal docente y administrativo. Cuenta con ocho colaboradores que se dividen en dos turnos. Se evidenció que cada uno de ellos, porta el uniforme de manera adecuada, todos usan guantes, gorro y protector bucal.

Este establecimiento se caracteriza por ofrecer productos variados, tales como empanadas, pasteles, tortas, donuts, dulcería, jugos naturales entre otros. Los precios oscilan entre los mil pesos y los dos mil pesos, por producto, resultando muy cómodos para los usuarios.

En cuanto a la atención, esta es variable, hay ocasiones en que se recibe una atención amable y cortés y otras en que no. En horas pico, se evidencia falta de personal, se generan filas muy largas, que a pesar de contar con dos puntos de registro de ventas, no da abasto; Es un punto de venta que requiere de mayor cantidad de personal, con más agilidad en la preparación del producto.

El aseo en esta cafetería es notable, disponen de una funcionaria que realiza la limpieza de mesas, recoge la basura, barre y limpia con frecuencia los espacios comunes.

2.10 CAFETERÍA DELIRIO

Esta cafetería se caracteriza por vender empanadas, pasteles, galletería, bebidas calientes entre otros. Cuenta con dos colaboradores, uno encargado de tomar el pedido y registrar las ventas y el otro de suministrar los productos. El aseo del lugar es adecuado.

Con relación a los precios, estos oscilan entre los mil quinientos pesos y los tres mil, siendo muy favorables para los usuarios. Esta cafetería no genera congestión en la prestación del servicio, teniendo en cuenta su ubicación al aire libre. En cuanto a la atención, se pudo que los dos colaboradores brindan una atención cortés y amable, se esmeran en ofrecer un servicio con calidad y calidez.

3. ASPECTOS GENERALES CAFETERIAS CAMPUS NUEVA GRANADA

El entorno en que se presta el servicio de cafetería y restaurante en el Campus Nueva Granada, es completamente diferente al de calle 100. Se cuenta con seis cafeterías ubicadas en los complejos

José Celestino Mutis, Luis Carlos Camacho Leiva, el Edificio Pi, la Facultad antigua y el área de las canchas de voleibol.

La amplitud de los espacios permite que no se presenten dificultades en cuanto a la concentración de olores, generación de filas que obstaculicen el acceso o la salida de los recintos, ni contaminación visual o auditiva.

En el proceso de auditoría adelantado en el Campus, se realizó visita a tres de los locales, tomando como criterio, la concurrencia de usuarios.

4. ASPECTOS ESPECÍFICOS

A continuación se presentan las principales situaciones detectadas en los establecimientos de comida del Campus Nueva Granada:

4.1 RESTAURANTE FACULTAD ANTIGUA

Este restaurante cuenta con la capacidad para atender a la mayoría del personal del Campus. Espacios amplios, mesas y sillas cómodas. Es un lugar con muy buena ventilación, situación que mitiga la acumulación de olores.

Durante la revisión se observó la colaboración de cinco personas, tres en el área de cocina, una sirviendo los alimentos y una registrando las ventas. Se evidenció que todos portan el uniforme y los elementos necesarios para la manipulación de los alimentos. Así mismo se evidenció que la atención es cortés y amable, por parte de todos los funcionarios del local.

Este restaurante ofrece desayunos y almuerzos, brindando un menú a la vista equilibrado. El precio oscila entre los seis mil pesos y los doce mil pesos, siendo un precio adecuado para el presupuesto tanto de estudiantes como de personal docente y administrativo.

4.2 CAFETERÍA COMPLEJO MUTIS

Esta cafetería cuenta con un menú variado, se caracteriza por ofrecer variedad de empanadas y pasteles, así como bebidas calientes y frías. Es atendido por dos personas, una encargada de tomar los pedidos y otra de prepararlos y entregarlos al usuario. Se evidenció que el personal del área de cocina, porta uniforme y los elementos necesarios para la manipulación de los alimentos, sin embargo, quien registra las ventas viste de particular. La atención dada por las dos personas es cortés, amable y agradable.

Esta cafetería cuenta con un espacio bastante amplio que impide la concentración de olores, así como la acumulación de personas, si bien es un lugar concurrido, se observó orden y aseo durante el proceso de auditoría.

En cuanto a los precios, es importante mencionar que son altos, teniendo en cuenta el producto que se ofrece. Es el caso de un café con leche, cuyo valor es de dos mil pesos.

4.3 CAFETERÍA COMPLEJO CAMACHO LEYVA

Esta cafetería se caracteriza por ofrecer productos de pastelería gourmet. Pasteles variados, malteadas, bebidas calientes como capuccino, mocaccino, latte, entre otros. Jugos naturales, postres y sándwiches.

Es atendido por tres colaboradores, dos en el área de cocina y uno registrando las ventas. Se evidenció que todos portan el uniforme y los elementos necesarios para la manipulación de los alimentos. Con relación a la atención, es un lugar agradable, el trato recibido por parte del personal es agradable, cortes y amable.

En cuanto al orden y el aseo, esta cafetería se encuentra muy bien ubicada, en un área ventilada y amplia, lo que impide la generación de malos olores, la acumulación de desperdicios y la contaminación visual y auditiva.

Por otro lado, los precios de los productos que se ofrecen son más altos a los que se encuentran en las otras cafeterías, obviamente, debido al tipo de alimentos que allí se ofertan.

OBSERVACIONES

1. La Universidad Militar Nueva Granada, en su sede principal, recoge diariamente cerca de seis mil personas, quienes por diversos factores concurren al medio día para almorzar. En este orden de ideas, el espacio de la cafetería principal, donde se ubican los locales de alimentación, se queda corto para suplir la demanda de estudiantes, funcionarios y visitantes.
2. Si bien, los locales tienen equipos de cocina modernos con los respectivos mantenimientos, la acumulación de olores por la preparación de los alimentos es muy alta. El lugar cuenta con una puerta grande que facilita la circulación de aire, sin embargo, no es suficiente para disipar la contaminación.
3. Se evidenció que la Universidad realiza las respectivas inspecciones tanto Microbiológicas como Sanitarias, a los diferentes locales. Las últimas inspecciones se realizaron el día 28 de julio de 2016 y el día 25 de agosto de 2016, respectivamente.
4. Fue posible evidenciar que la mayoría del personal que brinda su servicio en los locales de la cafetería ubicada en el sótano del Bloque B, se encuentra uniformado, se apreciaron uñas en perfecto estado, cabellos recogidos y espacios limpios. Sin embargo, no todo el personal utiliza los guantes para la manipulación de alimentos y dinero, así como el protector bucal.
5. Las largas filas que se generan a la hora del almuerzo se deben en la mayoría de las ocasiones, al retardo en la atención por parte de quienes registran las ventas.
6. Se evidenció que la acumulación de olores se debe a que la mayoría de los locales realizan la preparación de sus alimentos en el sitio. Si bien, la cafetería y la frutería no expiden muchos olores, los restaurantes desde muy temprano en la mañana, comienzan la cocción de diversas comidas, situación que por la carencia de ventilación natural, hace que hacia el medio día, el ambiente esté saturado.
7. Se observaron diferencias en los precios para los mismos productos. Por ejemplo la Coca-Cola 500 ml, en Suchesso cuesta \$ 2.200.00, En café Delirio, \$ 1.800.00 y en Café Leyenda, \$ 1.900.00. Esta situación debe estar regulada y acordada para que al usuario se le brinden productos de calidad sin que deba pagar demasiado en ciertos lugares, donde debe primar la competencia leal.
8. Se evidenció que ningún local de los ubicados en el sótano del bloque B, cuenta con personal destinado a realizar la limpieza de las mesas, recoger las bandejas y demás,

generando con esto, que el personal de la empresa de aseo de la Universidad, deba cumplir con esas labores.

9. Se evidenció que los restaurantes aumentan los precios de sus productos sin consultar con el comité de cafeterías existente en la Universidad.

RECOMENDACIONES

1. Es conveniente que un asesor en temas de nutrición realice la revisión de los diferentes menús que se ofrecen en la plazoleta de comidas de la calle 100.
2. Con relación a la atención que se da a los usuarios, esta oficina se permite sugerir, que cada contratista coordine con sus colaboradores, jornadas de capacitación y sea este un requerimiento en los documentos de supervisión por parte de la UMNG.
3. Es conveniente unificar los precios de los productos de la misma línea en todos los locales, con el ánimo de fortalecer la competencia leal y evitar que los usuarios incurran en gastos elevados en uno o en otro local.
4. Es importante verificar que los supervisores de cada uno de los locales de comida de la Universidad, realicen ejercicios de revisión periódica para garantizar, que desde dichos locales se cumplan los lineamientos en materia de salubridad e higiene.



Adm. ANGELINE ZEVOOLUNI RODRÍGUEZ, Esp
Profesional Universitario - Auditor Líder