

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	Gestión de Servicios Complementarios.
Dependencia:	Lavandería
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría Integral Modelo Estándar de Control Interno (MECI) e ISO 9001/NTCGP-1000.
EQUIPO AUDITOR:	
Jefe Control Interno:	Henry Molano Vivas
Auditor:	Daniela Jiménez Bohórquez

INTRODUCCIÓN

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, 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, tal 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 a la lavandería 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	

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y hacer seguimiento al proceso y actividades del área de lavandería y determinar la capacidad de la misma para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, de las normas aplicables en las que el hotel está certificado y del sistema de gestión integral. Así mismo, determinar la eficacia del proceso de lavandería para asegurar razonablemente que la organización pueda lograr sus objetivos especificados.

METODOLOGÍA

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.

Las evidencias correspondientes se recogieron mediante un muestreo aleatorio a las actividades, procedimientos, registros y procesos, a través de la inspección, consulta de documentos y entrevistas con las personas responsables, de acuerdo con el plan de auditoría. Lo anterior tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros; durante el proceso auditor no se presentaron cambios que impidieran cumplir con el plan de auditoría.

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

ALCANCE

Todos los procesos y actividades del alcance del área de lavandería.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 26 de Agosto de 2017 se dio apertura a la auditoría interna MECI al área de lavandería, teniendo en cuenta todos los criterios de las diferentes normas y certificaciones con las que cuenta la SHT y en las cuales tienen impacto directo e indirecto sobre el cumplimiento de los requisitos, tal como se especificó en el aviso preliminar de auditoría. Con base a lo anterior se presentan los siguientes resultados:

[Handwritten signature]

Elaboró: Henry Molano

FV: 28/04/2017

789

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

4. NO CONFORMIDADES

No Conformidad 1: Debilidad Control Operacional

- 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). Según lo indicado, lo anterior se debe a que la propiedad de Suites cuenta con marquillas de otros colores para identificar los tamaños, lo cual indica que no existe un parámetro claro y que se presenta riesgo de confusión de prendas, incumple con el numeral 1.2.2 del Modelo Estándar de Control Interno MECI y con el numeral 7.2 de la norma ISO 9001/ GP1000.

No Conformidad 2: Debilidad Procedimientos

- Se evidenció que los procedimientos del proceso de lavandería se encuentran desactualizados, teniendo en cuenta que no son acordes a la operación real del área ni contemplan todas las actividades que se realizan en la misma. De la misma forma se evidenció que el flujograma del proceso se encuentra desactualizado y no presenta la suficiente claridad para que el personal pueda identificar claramente sus funciones; además, en dicho flujograma no están incluidos todos los subprocesos y hay actividades que no están diagramadas. Lo anterior incumple con el numeral 1.1.2 del Modelo Estándar de Control Interno MECI y con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001/ GP1000.

No Conformidad 3: Debilidad Control Documental

- Durante el proceso de auditoría se realizó verificación del control de documentos y la organización documental y se observó que algunos documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SGI) del departamento de lavandería presentan una versión diferente a la establecida en el listado maestro de documentos. Tal es el caso del "Instructivo recibimiento

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	

prendas lencería mantelería”, el cual según dicho listado maestro la versión vigente corresponde a la versión 1 del 12/10/13, sin embargo, en el área se evidenció que la versión usada es la versión 2 del 01/02/16. Así mismo, se evidenció el “Procedimiento prendas especiales”, que según el listado maestro la versión vigente es la 2 del 22/04/14, sin embargo, en el área se evidenció que la versión usada es la versión 3 del 05/07/16. Lo anterior incumple con el numeral 1.1.2 del Modelo Estándar de Control Interno MECI y con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001/ GP1000.

No Conformidad 4: Debilidad Direccionamiento Estratégico

- 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, lo que incumple con el numeral 1.2 del Modelo Estándar de Control Interno MECI.


No Conformidad 5: Debilidad Indicadores

- 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 presentadas, lo que incumple con lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI en el que se estipula que los indicadores son mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de la entidad, que permiten controlar los factores críticos en la ejecución de los planes, programas y proyectos. Como productos mínimos se estipula la definición de los indicadores de eficiencia y efectividad, el seguimiento de los indicadores y la revisión de la pertinencia y utilidad de los mismos. Así mismo, en dicho numeral también se estipula que debe haber indicadores por procesos que aporten a la medición de la gestión, que deben existir fichas de los indicadores que permitan su fácil consulta y que los responsables y sus equipos de trabajo deben hacer seguimiento según la periodicidad definida en la política de operación (no superior a 6 meses).

Handwritten signature

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

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

5. CONCLUSIONES DEL INFORME

En el ejercicio auditor se observó que la dependencia auditada tiene algunas debilidades en temas de actualización de sus procedimientos y en el control documental. Así mismo, se observó que es conveniente que se divulguen y socialicen los temas de direccionamiento estratégico, mapas de riesgos y planes de mejoramiento, con el fin de asegurar la efectividad en la comunicación con los demás procesos y con los grupos de interés. De igual manera, se evidenció que es pertinente que se realice una revisión de los controles operacionales a los procesos relacionados con el cliente de la lavandería y de los indicadores del proceso.



HENRY MOLANO VIVAS
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO



DANIELA JIMÉNEZ BOHÓRQUEZ
AUDITORA CONTROL INTERNO

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

