

| | | |
|--|---|-------------------|
| | 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 Comercial. |
| Dependencia: | Mercadeo y Ventas. |
| TIPO DE AUDITORIA: | Auditoría Integral Modelo Estándar de Control Interno (MECI) e ISO 9001/NTCGP-1000. |
| EQUIPO AUDITOR: | |
| Auditor líder: | Henry Molano Vivas |
| Auditor: | Daniela Jiménez Bohórquez (Auditor MECI). |

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 al proceso de gestión comercial de la Sociedad Hotelera Tequendama.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. GERENCIA GENERAL | Versión: 1 |
| | 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 mercadeo y ventas y determinar la capacidad de la misma para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables y 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 mercadeo y ventas 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 mercadeo y ventas.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 20 de Febrero de 2017 se dio apertura a la auditoría interna MECI al proceso de gestión comercial, 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:

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

4. NO CONFORMIDADES

4.1. POLÍTICAS DE CALIDAD


En la Norma Internacional de Sistemas de gestión de la calidad - ISO 9001, se estipulan las generalidades de los requisitos documentación que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener en el sistema de gestión de la calidad. En el numeral 4.2.1 de dicha norma, está estipulado que “en la organización se debe contar con: a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse”. Así mismo, en el numeral 4.2.3 se estipula que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Por su parte, con respecto al Modelo Estándar de Control Interno MECI, en el numeral 1.2.2 se estipula el modelo de operación por procesos, el cual según normas tales como el decreto 1537 del 2001, establece la obligatoriedad para las entidades de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos. Igualmente, en dicho apartado se estipula como producto mínimo del modelo de operación por procesos la divulgación de dichos procedimientos. Del igual forma, en el numeral 1.2 del Modelo Estándar de Control Interno MECI, se estipula que la organización debe contar con productos mínimos tales como planeación, objetivos institucionales, planes, programas y proyectos y misión y visión institucionales adoptadas y divulgadas.

De acuerdo con lo anterior, durante el proceso de auditoría se realizó verificación del control de documentos y la organización documental y del conocimiento del direccionamiento estratégico de la SHT, evidenciando lo siguiente:

No Conformidad 1: Debilidad procedimientos

- En trabajo de campo se observó que la documentación registrada en el Sistema Integrado de Gestión (SGI) del departamento de Ventas, se encuentra desactualizada. Lo anterior, se deduce con las actividades que realiza la dependencia que no están registradas en los procedimientos; es importante resaltar que los puntos de control que efectúan los jefes del área, así como los

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

formatos, protocolos e instructivos estén debidamente documentados y relacionados como registros en el procedimiento, con el fin de fortalecer la cultura del autocontrol.

- Se realizó revisión al control de documentos en lo que respecta a las carpetas de los ejecutivos de ventas y se evidenció que hay carpetas incompletas en lo referente a los contratos interadministrativos con empresas. Es importante que se realice una revisión a las carpetas, con el fin de que las mismas cuenten con todos los documentos necesarios para la ejecución, liquidación y terminación de contratos, según los principios básicos de la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.
- Se evidenció debilidad en los conocimientos del personal de ventas al respecto de los objetivos de calidad, de los principios éticos y del mapa de macro procesos de la organización. Es importante que se divulgue y socialice al personal sobre el direccionamiento estratégico de la SHT, con el fin de fortalecer la cultura organizacional.

Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a los numerales 1.2 y 1.2.2 del Modelo Estándar de Control Interno MECI y al numeral 4.2.1 y 4.2.3 de la norma ISO 9001/GP1000.


4.2. MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO

En el numeral 1.3 del Modelo Estándar de Control Interno MECI está estipulado que la administración del riesgo es el conjunto de elementos que le permiten a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales. En dicho numeral igualmente se estipula que como productos mínimos de la política de administración de riesgos se encuentran la definición por parte de la alta dirección de políticas para el manejo de riesgos y la divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas.

Por su parte, en el numeral 1.3.2.2 se estipula como productos mínimos de la identificación de los riesgos la identificación de los factores internos y externos de riesgo y la identificación de los riesgos por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

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 | |

De acuerdo a lo anterior, en el ejercicio de la auditoría se realizó la revisión de los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos del proceso de gestión comercial, evidenciando lo siguiente:

No Conformidad 2: Mapa de riesgos del proceso desactualizado

- Se evidenció que el mapa de riesgos del proceso de gestión comercial se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que se observaron riesgos tales como: 1) baja gestión comercial, 2) elaboración de contratos con errores, 3) falta de presupuesto para ejercer la gestión del departamento, entre otros, los cuales corresponden a la categorización de causa y no de riesgo. Por tal razón, es importante que se realice la actualización de dicho mapa y que se efectúe una correcta identificación de los riesgos, controles e indicadores.
- Así mismo, se encontró debilidad en el conocimiento de los riesgos del proceso de gestión comercial y de los controles que se deben llevar a cabo para minimizar la ocurrencia de un evento negativo que pueda afectar directa o indirectamente al proceso por parte de los funcionarios. De tal manera, es importante que se efectúe divulgación y socialización al personal acerca del mapa de riesgos del proceso.

Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el numeral 1.3 de administración del riesgo del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).


4.3. INDICADORES

En el numeral 1.2.4 del Modelo Estándar de Control Interno MECI está estipulado que los indicadores son mecanismos que permiten controlar los factores críticos en la ejecución de los planes, programas y proyectos de la entidad. Al respecto en la norma se establece como productos mínimos la definición de los indicadores de eficiencia y efectividad (los cuales permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos), 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).

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 | |

De acuerdo a lo anterior, se realizó una revisión de la documentación y seguimiento de los indicadores de eficiencia y efectividad del proceso de gestión comercial, evidenciando lo siguiente:

No Conformidad 3: Debilidad en registro de hoja de vida de indicadores

- En el ejercicio de la auditoría se pudo observar que los indicadores registrados en el Sistema de Gestión Integral (SGI) se encuentran desactualizados, teniendo en cuenta que según la revisión de las hojas de vida de los indicadores no se evidenciaron los últimos resultados; Por su parte, tampoco se observó el análisis de dichos indicadores, el cual da lugar a la toma de decisiones. Por tal razón, es importante que se haga una revisión a la documentación de las hojas de vida de los indicadores del proceso y al análisis de los mismos.

Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento al numeral 1.2.4 de indicadores de gestión del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

5. CONCLUSIONES DEL INFORME

En el ejercicio auditor se observó que la dependencia auditada tiene algunas debilidades en temas de actualización de sus procedimientos, formatos, guías, y en la gestión 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 y actualización de los indicadores del proceso y las hojas de vida de los mismos.

ORIGINAL FIRMADO
HENRY MOLANO VIVAS
AUDITOR LÍDER

ORIGINAL FIRMADO
DANIELA JIMÉNEZ BOHÓRQUEZ
AUDITORA MECI

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017