 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION OPERATIVA</b>
<b>Dependencia:</b>	<b>Alojamiento – Hotel y Suites</b>
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>	<b>AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD ISO 9001-2015</b>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	
<b>Auditor líder:</b>	<b>HENRY MOLANO VIVAS</b>
<b>Auditores:</b>	<b>ASTRID CUCAITA JENNIFER CHIVATA MANRIQUE</b>

### 1. INTRODUCCION

Conforme al cumplimiento del numeral 9.2 Auditoria Interna de la Norma ISO 9001-2015. Así como lo estipulado en el plan anual de auditorías aprobado por el comité de coordinación de control interno, la Entidad efectúa medición de la Eficacia del sistema de gestión para obtener la auto declaración de conformidad en los procesos evaluados.

Es por ello que la Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación con el apoyo de los auditores internos capacitados y certificados basados en las directrices de la Norma 19011, realizan un diagnóstico de la gestión y las posibles oportunidades de mejora.

### 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA


El alcance de la auditoria es para las siguientes normas: ISO 9001/ Numerales 9.1, 9.2, 10, 8.1, 8.2.2.2, 8.2.3, 8.3, 10.

### 3. METODOLOGIA

La metodología utilizada para la evaluación al Sistema de Calidad, está dada en la norma 19011 directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 2 de 5</b>

#### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

A continuación se presenta el Desarrollo de la auditoria en el Departamento de Alimentos y Bebidas.

La presente Auditoria es realizada el día 08 de Junio de 2018 en la torre Hotel, la reunión de apertura se realiza con la Sra. María Laura Gutiérrez Jefe de Habitaciones, Henry Molano Jefe de Control Interno, y las auditoras designadas. En Suites Tequendama se realiza la reunión de apertura el día 12 de Junio de 2018 con la Sra. Rosa Gómez, Andrea Cogua, Auditora OCI y las auditoras designadas Realizando la explicación sobre el proceso de auditoría que se llevara a cabo. Indicando el objetivo y alcance de la auditoria al proceso de Alojamiento.

Se realiza entrevista a la Jefe de Habitaciones para indagar acerca de los procedimientos del área de alojamiento y al cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2015

#### HOTEL TEQUENDAMA

##### No Conformidad No. 1

La política de calidad actualizada no se encuentra publicada y no es de conocimiento del personal de Recepción Torre Hotel. Esto de acuerdo al Numeral No. 5. Liderazgo, 5.2 Política y 7.1.6 Conocimientos de la organización.

Los procesos deben estar alineados a la política de calidad y esta no es de conocimiento del personal, es importante socializarla y revisar si los procesos de alojamiento responden a esta política.


##### No. Conformidad No. 2

A través de entrevista se valida si se cuenta con la caracterización del proceso de alojamiento y si se tiene manual de calidad.

Se evidencia que no se tiene la caracterización del proceso y tampoco se cuenta con el manual de calidad. Es necesario que las personas que participan dentro de un proceso tengan conocimiento de la caracterización del mismo y validen si están cumpliendo con los objetivos de calidad establecidos por la Sociedad a través de sus procesos. Esto

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 3 de 5</b>

incumple el numeral No.4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 7.5 Información documentada.

### **No Conformidad No. 3**

Se indaga acerca de los tipos de servicios que ofrece torre Hotel, los cuales están segmentados de acuerdo a la nueva estructura de ventas. Se solicita un brouchure o documento donde relacione las características de acuerdo al tipo de producto, de acuerdo al numeral 7.5

No se cuenta como tal como un documento que relacione las características del producto, el área de Ama de llaves cuenta con una cartelera explicativa relacionando las características del producto (amenities)

### **No Conformidad No. 4**

Se indaga acerca del mapa de riesgos para identificar si los responsables del proceso conocen los riesgos asociados a su actividad. Esto incumple el numeral No. 4. Contexto de la organización.

La líder del proceso ha realizado con el área de planeación la revisión del mapa de riesgos, sin embargo este no ha sido socializado al personal y no se encuentra publicado.

### **No Conformidad No. 5**

Las encuestas al cliente se diligencian a través de la aplicación My Hotel, el procedimiento de inconsistencias está a cargo de la conserjería con la supervisión de la Jefe de Alojamiento.


Las inconsistencias que el cliente deja por escrito a través de la aplicación tienen el tratamiento de acuerdo al procedimiento. Sin embargo las quejas, reclamos o sugerencias verbales no tienen el mismo proceso y no existe un mecanismo de registro para revisar si se da respuesta al cliente. Lo anterior de acuerdo al numeral 8.7 Control de las salidas no conformes y 9.1.2 Satisfacción del cliente.

### **No Conformidad No. 6**

Las actividades asignadas al personal operativo (habitaciones a preparar) se realizan a través del sistema, a cada Camarera se le asignan las habitaciones que le

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 4 de 5</b>

corresponden. La revisión al finalizar la actividad está a cargo de la Supervisora de ama de llaves, quien de manera aleatoria revisa algunas habitaciones ya terminadas para dar el visto bueno.

Se evidencia que el día 08 de Junio un Huésped no ha podido realizar su check in de manera oportuna dado que la habitación solicitada no se encuentra lista en el momento de su llegada. Lo anterior de acuerdo al numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios.

## **TORRE SUITES**

En la torre Suites dentro del proceso de auditoria se evidencia lo siguiente:

### **No Conformidad No. 1**

Se revisan las habitaciones asignadas para las llegadas del día siguiente, dicha revisión se realiza de acuerdo al formato establecido para tal fin “planilla chequeo habitaciones y apartamentos”

Las suites verificadas cumplen los requerimientos, sin embargo se evidencia residuos de polvo y algunas manchas en espejos y mesones. Las papeleras no cuentan con la bolsa para residuos.

Por ser inferior el volumen de llegadas a diferencia de Torre Hotel, se facilita la verificación total por ello se sugiere re evaluar el proceso e identificar si la verificación podría hacerse a todos los apartamentos y no de forma aleatoria como ocurre actualmente. Lo anterior de acuerdo al numeral 8.5.1 Control de producción y de la provisión del servicio.

### **No Conformidad No. 2**


Se tienen publicados y visibles la misión, visión política de calidad pero estos no han sido actualizados a la nueva versión. Es necesario tener las versiones actualizadas. De acuerdo al Numeral 7.1.6 Conocimientos de la organización.

### **Observación No. 1**

Como parte de la mejora en el consumo de servicios públicos, se evidencia que las neveras y hornos microondas de los apartamentos podrían mantenerse conectados únicamente al momento de ser utilizados y no de manera permanente.

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 <b>TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha 28-04-2017
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	<b>Página 5 de 5</b>

## CONCLUSIONES DEL INFORME

Es importante contar con indicadores, adicionales a los de satisfacción del cliente. Como parte de la mejora de los procesos y del cumplimiento de la promesa de venta, el proceso de alojamiento podría tener indicadores asociados al cumplimiento de requisitos de las habitaciones / apartamentos.

La política de calidad, misión, Visión, objetivos y plan estratégico debe ser divulgado y de conocimiento de todos los integrantes de la Sociedad. Es importante socializar esta información y mantenerla visible.

Los controles diseñados en el proceso deben monitorearse de manera constante, esto permitirá identificar si son adecuados y si a través de su aplicación se logra el objetivo del proceso.

Torre Hotel y Suites Tequendama al tener similitud en los procesos, podrían llegar a evaluar la unificación de sus actividades. Ejemplo que se pueda realizar la verificación de las habitaciones de forma cruzada para que las personas (camareras -supervisoras- jefe de ama de llaves) involucradas en los procesos puedan aportar a la mejora de los mismos a través del conocimiento y la experiencia que poseen.

La comunicación entre las áreas que conforman el Departamento de alojamiento (Ama de llaves, Botones, Recepción) debe ser oportuna y en una misma vía, esto con el fin de entregar al cliente de forma oportuna el producto o servicio que se ofreció con antelación.

Como parte del aseguramiento de calidad, el área de mantenimiento es importante en el proceso, teniendo en cuenta que durante la auditoria se evidencia en las habitaciones rotura de baldosas, manchas en techos, vinilos y tapetes, oxido en grifería entre otros.

**Audidores Internos de Calidad HSEQ:**

JENIFER CHIVATA MANRIQUE

ASTRID CUCAITA

**Líder de la Auditoria:**

HENRY ARTURO MOLANO VIVAS

Elaboró: Henry Molano
-----------------------

FV: 28 / 04 / 2017
--------------------