

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	Gestión de Servicios de Alojamiento.
Dependencia:	Departamento de habitaciones.
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría habitaciones y áreas comunes Hotel Tequendama
EQUIPO AUDITOR:	
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 conceptualizar 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 efectuado al proceso de gestión de alojamiento de la Sociedad Hotelera Tequendama, con respecto al estado de las habitaciones y las condiciones generales de las instalaciones.

lfy

X

Elaboró: Henry Molano

FV: 28/04/2017

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

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el estado de las habitaciones y las áreas comunes del Hotel Tequendama. Así mismo, determinar la eficacia del proceso de gestión de alojamiento 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. Lo anterior tiene asociado la incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros; Al finalizar la auditoría el equipo auditor retornó al responsable del proceso toda la documentación solicitada durante la visita.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El día 18 de Julio del presente año se efectuó recorrido de inspección a las habitaciones y al estado de las instalaciones del Hotel Tequendama. En dicho recorrido se realizó una revisión aleatoria de 16 habitaciones para verificar el estado de las mismas y la congruencia de la información física con la información del sistema. Así mismo, se realizó una verificación de las condiciones de las áreas comunes del hotel.

Teniendo en cuenta lo anterior, con respecto a las habitaciones fuera de orden, se realizó revisión a las habitaciones 1708, 1503, 1238, 0850 y 0932. De tales habitaciones se pudo evidenciar que efectivamente se encontraban en mantenimiento por temas tales como pintura, arreglos locativos, limpieza de alfombra, entre otros.



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA GENERAL

Versión: 1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha 28/04/2017

FORMATO INFORMES DE AUDITORIA

570

Por su parte, en cuanto a las habitaciones limpias se realizó revisión de las habitaciones 1616, 1602, 1539, 1412, 1104, 1046, 0748, 0633, 0537 y 0451. De dichas habitaciones se encontró que las habitaciones 0451, 1104, y 1616 son conformes y se encontraban en óptimas condiciones para la venta. Sin embargo, en las habitaciones restantes (1602, 1539, 1412, 1046, 0748, 0633 y 0537) se evidenció debilidades en la limpieza y supervisión, razón por la cual las mismas se consolidan como producto no conforme y no acordes a los estándares de calidad del hotel. Con base a lo anterior se presentan los siguientes resultados:

3. NO CONFORMIDADES

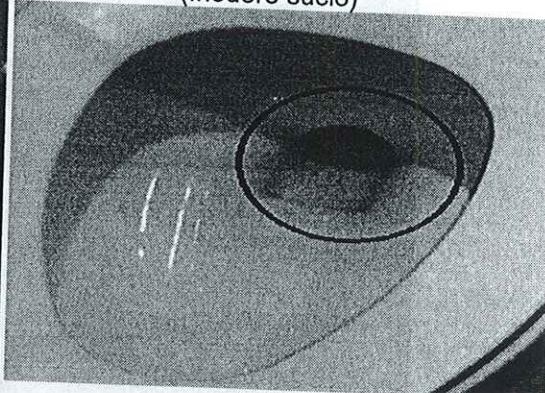
3.1. HALLAZGO 1:

Se evidenció debilidad en la limpieza y supervisión de los baños, teniendo en cuenta que en de las habitaciones 1539, 1412, 1046, 0633 y 0537 se observó inodoros sucios, tinas con manchas de óxido y presencia de cabellos, lavamanos con suciedad e igualmente presencia de cabellos y rejillas de ventilación con acumulación de polvo.

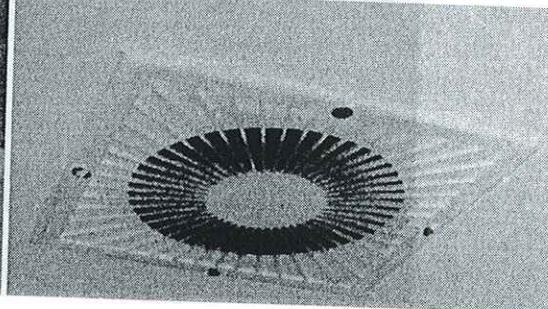
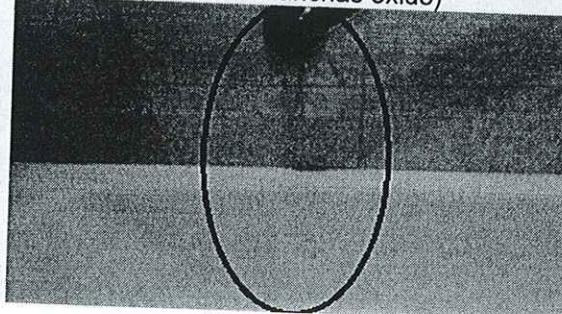
(Cabellos lavamanos)



(Inodoro sucio)



(Tina con manchas óxido)



Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA GENERAL

Versión: 1

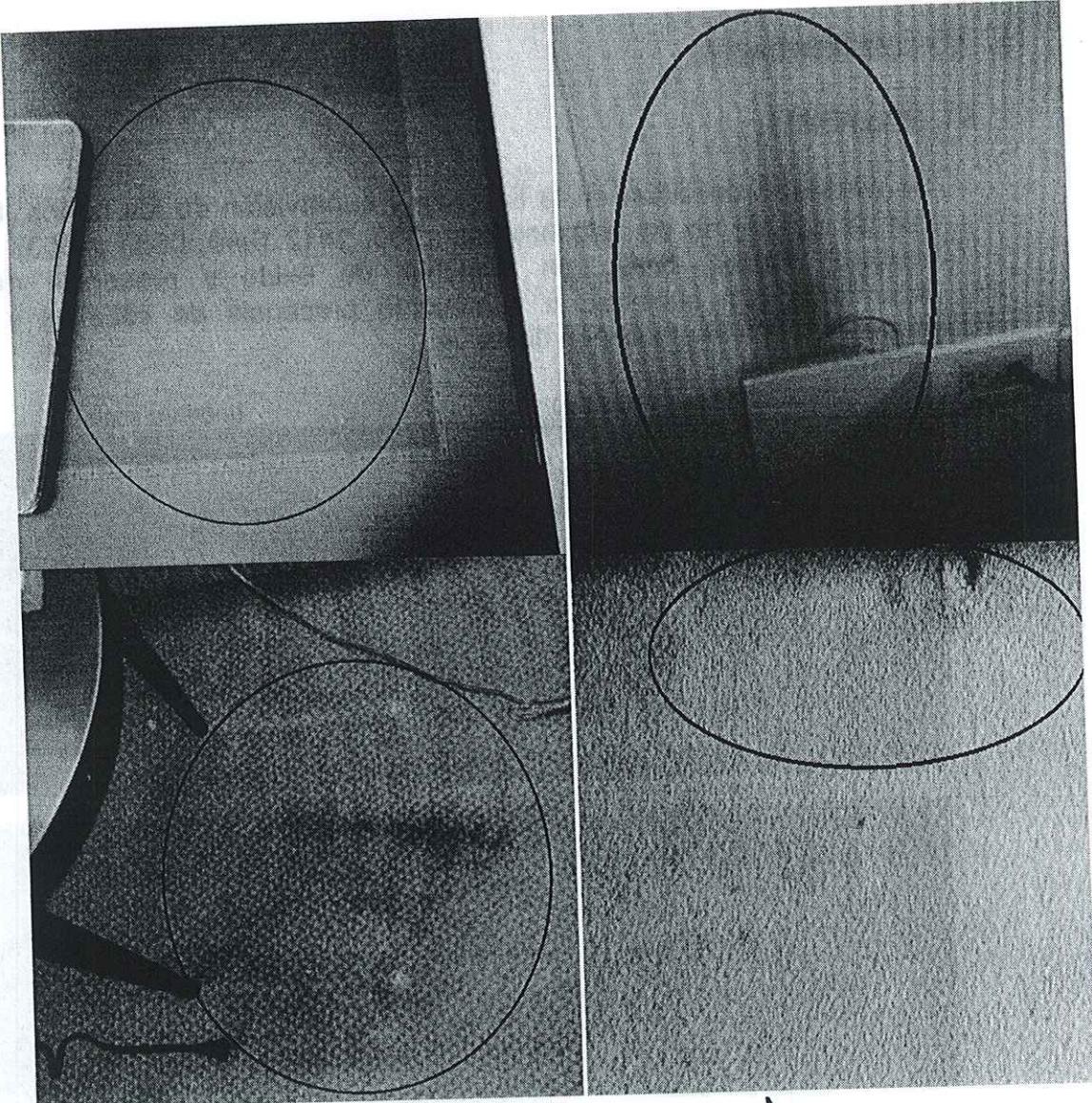
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha 28/04/2017

FORMATO INFORMES DE AUDITORIA

3.2. HALLAZGO 2:

Se evidenció debilidad en la limpieza y la supervisión general de las habitaciones, debido a que se observó en las habitaciones 1602, 1539 y 1412 mesas de centro y mesas auxiliares con acumulación de polvo. Así mismo, en la habitación 1412 se evidenció suciedad en la pared y la alfombra sucia con aparente mancha de café, y en la habitación 1602 bastante suciedad en la alfombra.



Elaboró: Henry Molano

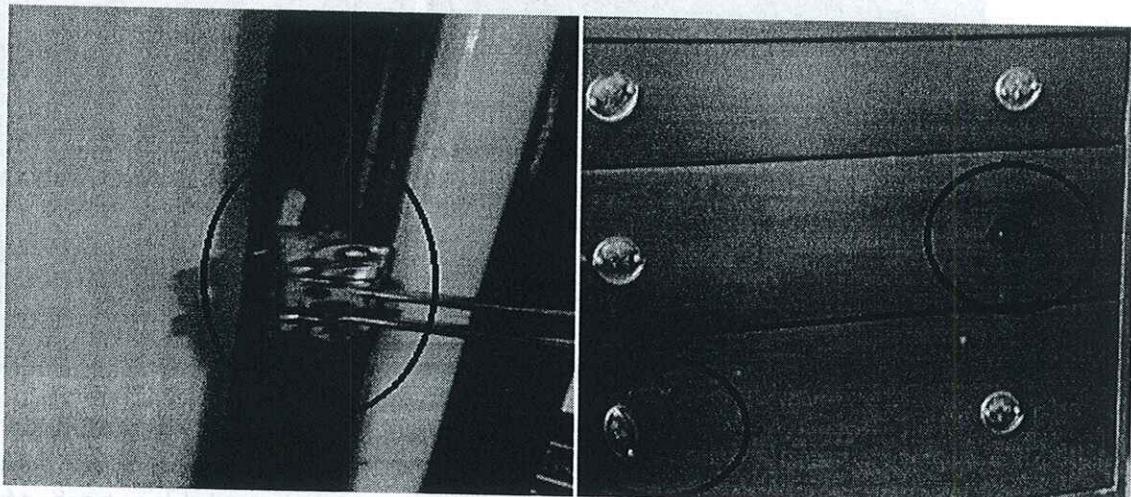
FV: 28/04/2017

5+1

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

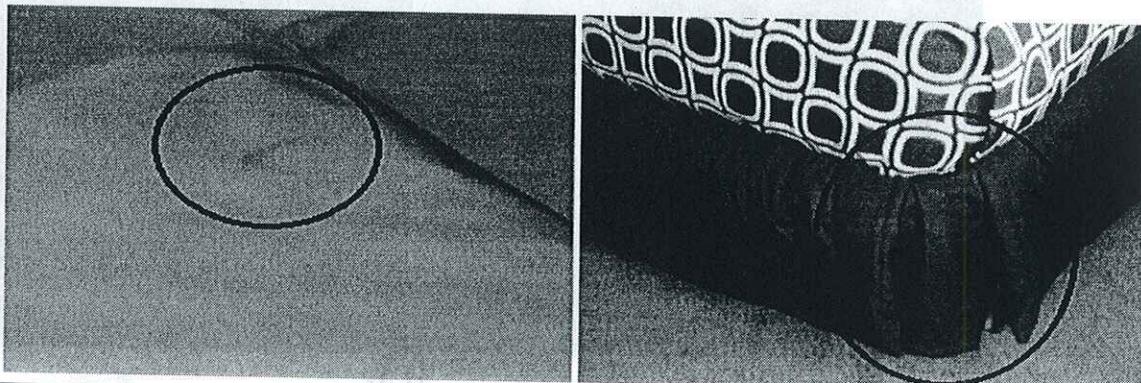
3.3. HALLAZGO 3:

Se observó debilidad en el mantenimiento de las habitaciones, teniendo en cuenta que se evidenció en la habitación 1602 el marco de la puerta bastante deteriorado. De la misma forma, en la habitación 0748 se evidenció un escritorio sin las manijas y la silla del mismo en pésimas condiciones y con un evidente desnivel.



3.4. HALLAZGO 4:

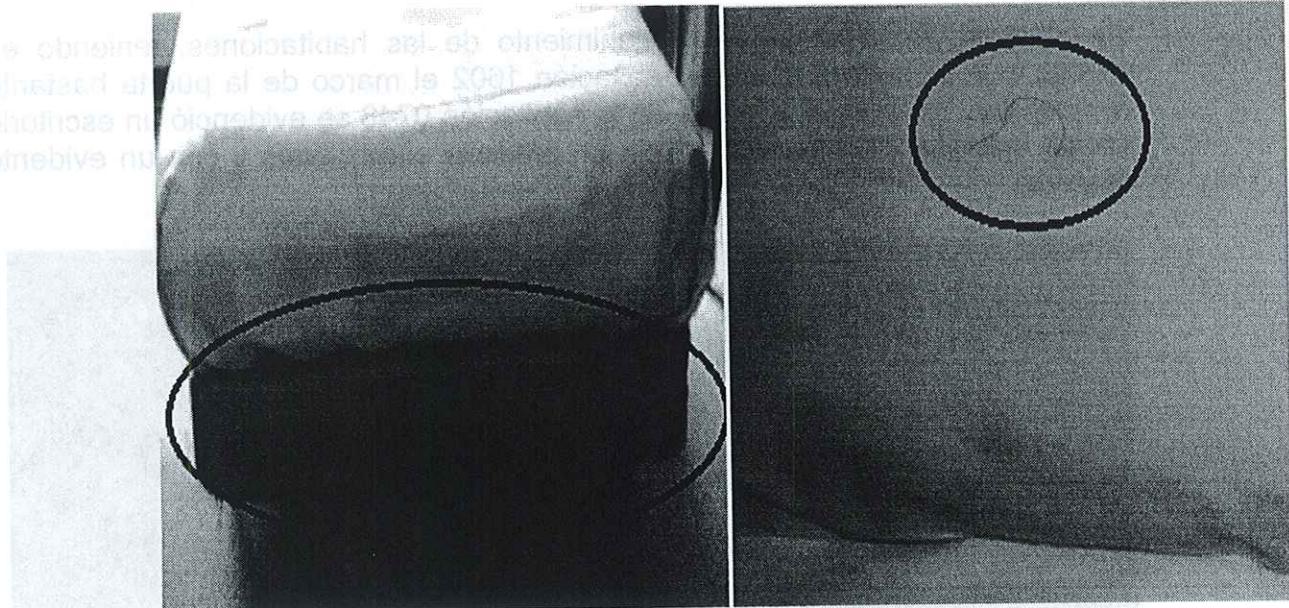
Se evidenció debilidad en la presentación de las habitaciones y de la lencería de las camas, debido a que se observó en la habitación 0633 la funda la almohada y el cubre lecho sucios y el faldón de la cama mal montado. Así mismo, se evidenció en la habitación 0537 una base de cama en pésimas condiciones, el faldón de la cama mal montado y una funda de almohada sucia y con presencia de cabello.



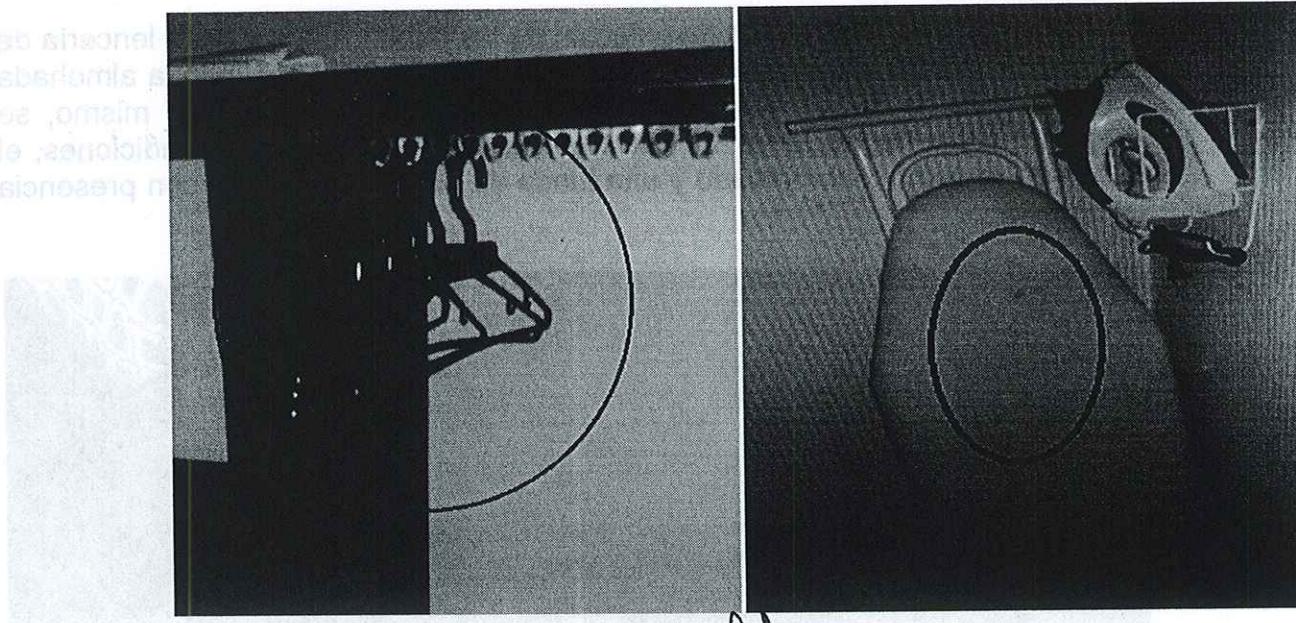
Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

<p>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA</p>	<p align="center">SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. GERENCIA GENERAL OFICINA DE CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</p>	<p align="right">Versión: 1</p> <p align="right">Fecha 28/04/2017</p>
--	---	--



Por otra parte, se evidenció en el closet de algunas habitaciones dispuestos ganchos de plástico, los cuales no brindan la mejor presentación. Igualmente, se evidenció mesas de plancha sucias y poco presentables para ofrecer a los huéspedes del hotel.



Elaboró: Henry Molano

FV: 28/04/2017



SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

GERENCIA GENERAL

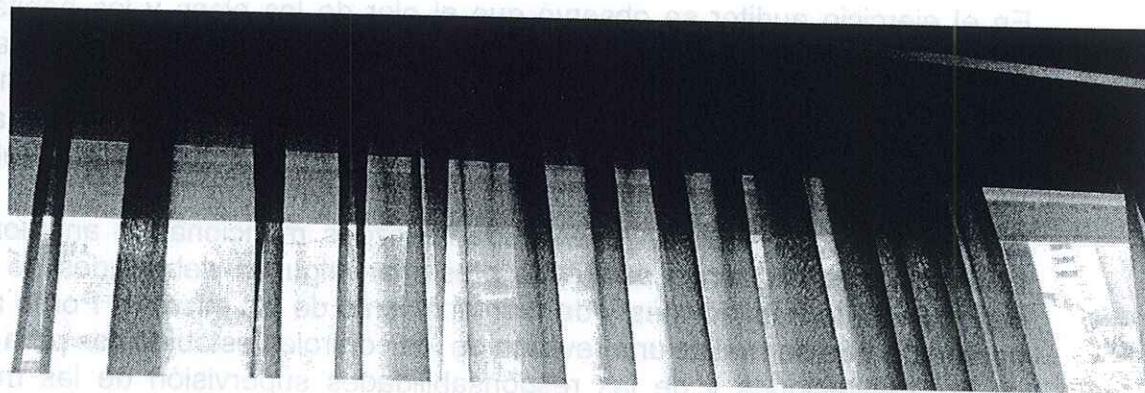
Versión: 1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha 28/04/2017

FORMATO INFORMES DE AUDITORIA

Igualmente, se evidenció que las cortinas de las habitaciones de pisos bajos no se encuentran en las mejores condiciones, teniendo en cuenta que en algunos pisos las mismas se ven sucias y se han tornado de color grisáceo.



3.5. HALLAZGO 5:

En el recorrido realizado no se observó en los baños de las habitaciones habladores de cambio de toallas, para que los huéspedes indiquen si requieren o no el lavado de las mismas y se contribuya con el ahorro de agua y energía.

3.6. HALLAZGO 6:

Se evidenció en el baño de hombres del Salón Rojo que la Planilla Control y Aseo de Baños no ha sido diligenciada adecuadamente y no se observa la supervisión del responsable.

GERENCIA DE OPERACIONES AMA DE LLAVES HOTEL Y SUITES PLANILLA CONTROL Y ANEXO DE BARES						
SALIDA		BLOQUE BLOQUE 2		ENTRADA		
TIPO	NOMBRE Y APELLIDO DEPARTAMENTO Y PUESTO (AM)	HORA	ASPIRADOR	NOMBRE ASPIRADORES DEPARTAMENTO Y PUESTO (PM)	HORA	ASPIRADOR
1	Maria J.	17:00	WILSON	17:00	WILSON	
2	MARIO J.	17:15				
3	MARIA J.	17:30				
4	MARIO J.	17:45				
5	MARIO J.	18:00				
6	MARIO J.	18:15				
7	MARIO J.	18:30				
8	MARIO J.	18:45				
9	MARIO J.	19:00				
10	MARIO J.	19:15				
11	MARIO J.	19:30				
12	MARIO J.	19:45				
13	MARIO J.	20:00				
14	MARIO J.	20:15				
15	MARIO J.	20:30				
16	MARIO J.	20:45				
17	MARIO J.	21:00				
18	MARIO J.	21:15				
19	MARIO J.	21:30				

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada

