

 SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 1 de 6

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	Gestión Operativa, Gestión Financiera y Gestión del control medición y mejora continua.
Dependencia:	Oficina de compras, Control Interno, Departamento de Habitaciones.
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría Interna ISO 9001:2008 - NTCGP-1000.
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	Henry Molano Vivas
Auditor:	Luz Puentes

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Evaluar y hacer seguimiento a los procesos y actividades de las áreas de compras, control interno y habitaciones, y determinar la capacidad de los mismos para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales aplicables y del alcance de la norma ISO 9001- NTCGP 1000. Así mismo, determinar la eficacia de dichos procesos para asegurar razonablemente que la organización pueda lograr sus objetivos especificados.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- En el área de Compras se verificó el proceso de cotización para la compra de un producto y/o contratación de un servicio, encontrando que cada dueño utiliza la planilla de especificaciones técnicas del bien o servicio, con el respectivo cumplimiento de ley, donde el ordenador del gasto especifica el requerimiento o la necesidad; luego se cotiza y se busca al proveedor. Cuando es con contratación directa de un bien o servicio se diligencia la planilla donde se especifica si es exclusivo, urgente, técnico, franquicia; Cuando es por concepto económico se realiza el estudio de precios de mercado (ECONOMICO). De tal manera, de 0 - 120 SMMLV se realiza orden de compra y/o orden de servicio, de 121 - 500 SMMLV se realiza la invitación a personas indeterminadas, se realiza el comité de compras dirigido por la Gerencia de Operaciones, 500 SMMLV se realiza la Unidad Asesora de Contratación dirigido por el Gerente Administrativo y Financiero.

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Versión: 1
	GERENCIA GENERAL	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 2 de 6

- Se verificó el proceso de compra de suministros de materiales para el Departamento de Alimentos y Bebidas. Se busca los proveedores y se les solicita la muestra, una vez se recibe la muestra se pide el visto bueno del Chef, luego se visita la planta dando cumplimiento a la norma ISO22000. Se inscribe en la planilla de Registro de Proveedores - Versión 9 y se califica cada tres meses en los siguientes rangos: 90 – 100 e < 90. Se revisó el proceso de contratación de la empresa del personal tercerizado donde se encontró lo siguiente: Se realizó el proceso de Invitación a personas indeterminadas de manera efectiva sin embargo no se encuentra en la carpeta la evaluación de cada proceso, debido a que estas evaluaciones se encuentran en el Departamento de Desarrollo Humano.
- En la Oficina de Control Interno se revisó el seguimiento a las inconsistencias presentadas y/o acciones correctivas necesarias. Se evidenció que se realiza reunión con cada jefe de unidad de negocio donde se presentan las inconsistencias tanto verbales como escritas y se lleva gráfica de seguimiento por cada UEN o Departamento. Todas las inconsistencias están documentadas en una planilla donde se puede evidenciar si se requiere acción correctiva o preventiva, las acciones correctivas en espina de pescado y los 5 porque para dar trazabilidad a la queja y así mismo poder mitigar el impacto. Se evidenció el cierre de cada inconsistencia cuando se evidencia que la respuesta fue efectiva y control y seguimiento a las inconsistencias abiertas para así poderlas cerrar.
- Se solicitó el plan de mejoramiento, encontrando lo siguiente: El plan de mejoramiento se lleva al día en medio digital. Se solicitó los respectivos indicadores de Gestión, pero no se evidencia el diligenciamiento de los indicadores.
- En el Departamento de Habitaciones, en recepción específicamente se revisó el instructivo de Check in y se encontró al día, se evaluó el tiempo que demora el recepcionista en hacer un Check in y se encontró al día todo tanto el tiempo como los soportes. Se solicitó protocolo de exento de impuesto, no se lleva protocolo de exento impuesto debido a que se tiene a la mano la resolución 297 del 27 de Febrero de 2016 donde se aclara las personas que están exentas de impuestos.
- Se solicitó la factura compañía exenta de impuestos y se evidencia lo siguiente: La factura compañía se encontró totalmente diligenciada y tiene los documentos soportes. Se solicitaron los indicadores y se encontró que los indicadores están desactualizados.

Elaboró: Henry Molano

FV: 28 / 04 / 2017

 <b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>  <b>Fecha 28-04-2017</b>  <b>Página 3 de 6</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	

- En área de llaves se solicitó protocolo y libro de objetos olvidados, en el libro de objetos olvidados se evidencia que se registran todos los objetos olvidados, al revisar el registro del huésped en el sistema Opera se evidencia que la información del libro no coincide con la del sistema, se solicita actualizar el sistema cuando se hace la entrega de algún objeto olvidado y actualizar el protocolo donde se diga que se registrará en el sistema solo objetos de valor. Se revisaron las actas de baja y se encontró todo al día. Se revisaron los inventarios de ropa blanca y todo se encontró al día. Se revisó el producto no conforme y se encontró todo conforme.
- En Suites Tequendama se solicitó protocolo y libro de objetos olvidados. En el libro de objetos olvidados se evidencia que se registran todos los objetos olvidados, al revisar el registro del huésped en el sistema Opera se evidencia que la información del libro no coincide con la del sistema, en varios registros, se solicita actualizar el sistema cuando se hace la entrega de algún objeto olvidado y actualizar el protocolo donde se diga que se registrará en el sistema solo objetos de valor.
- En el área de botones se solicitó la minuta o libro de paquetes para terceros evidenciando que no se diligencian todas las casillas del libro por lo tanto no se identifica si el paquete fue entregado o no. Se solicitó protocolo de bajas en paquetes olvidados, se evidencio que no existe protocolo de bajas de paquetes para terceros. Se solicitó el protocolo de recogida de huésped, se evidencio que no se lleva protocolo.

#### 4. FORTALEZAS

- Compras:**

Mantener actualizados los formatos de evaluación, muestra el mejoramiento continuo en este procedimiento.

- Control Interno:**

Se evidencia que el plan de mejoramiento se lleva actualizado de manera.

Se evidencia que las inconsistencias se llevan de manera efectiva por cada UEN llevando las respectivas actas de comité.

- Recepción Hotel:**

Se llevan de manera efectiva el proceso y tiempo de Check In, las facturas compañías están totalmente soportadas y se encontraron los registros hoteleros conformes.

 SOCIADAD HOTELERA TEQUENDAMA	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. GERENCIA GENERAL OFICINA DE CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Versión: 1 Fecha 28-04-2017 Página 4 de 6
--	--	---

- **Ama de Llaves Hotel:**

Se evidencia que en las acciones correctivas presentadas, capacitan al personal, se hacen evaluaciones, se realizan ejercicios acerca del tema relacionado en (sopa de letras, crucigramas, etc.) y muestran un video de como corregir la falla presentada.

- **Botones Hotel:**

Se tiene total conocimiento de los eventos que se están llevando en el hotel y se conoce perfectamente restaurantes, iglesias, sitios turísticos y centros comerciales del sector, igualmente que los eventos que se están llevando a cabo por parte de terceros en la zona.

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Compras:**

Se debe actualizar el proceso o protocolo donde se aclaren que se van a llevar en medio magnético y cada cuanto se hacen los Bacups en los formatos de visitas para proveedores de A y B.

- **Recepción Hotel y Suites:**

Actualizar el protocolo de objetos olvidados, donde se aclare que por privacidad del cliente se debe registrar en el sistema únicamente los objetos de valor.

- **Ama de Llaves Suites:**

Se evidencia que cuando hay una acción correctiva de producto no conforme, únicamente le informan a la camarera responsable y se le informa nuevamente como mejorar la falla presentada y firma planilla. – Se debe informar a todo el personal del producto no conforme y capacitarlo haciendo diferentes actividades.

68

 <b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA</b>	<b>SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.</b>	<b>Versión: 1</b>  <b>Fecha 28-04-2017</b>  <b>Página 5 de 6</b>
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
	<b>FORMATO INFORMES DE AUDITORIA</b>	

## 6. NO CONFORMIDAD

### No Conformidad 1: Debilidad Control de Procesos

Se evidenció que en los departamentos de compras, control Interno y habitaciones los indicadores de gestión se encuentran desactualizados, lo que incumple con el numeral 8.4 de la norma ISO 9001 en el que se indica que la empresa debe llevar control de los productos y procesos de manera actualizada.

### No Conformidad 2:

Se encontró en el departamento de Habitaciones (Hotel y Suites) que la información del libro de objetos olvidados no coincide con la información registrada en el sistema Opera. Lo anterior incumple con lo estipulado en el numeral 4.2.3, que indica que la empresa debe contar con un procedimiento documentado que permita demostrar el control de la documentación para el sistema de gestión de calidad y que se debe señalar la forma en que se actualiza la información de los documentos y asegurar la legibilidad de los mismos.

### No Conformidad 3:

Se evidenció en el área de botones que no existe protocolo de bajas de paquetes para terceros. Así mismo, se solicitó el protocolo de recogida de huésped y se evidenció que tampoco se lleva protocolo, lo que incumple con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001 que indica que la empresa debe contar con un procedimiento documentado que permita demostrar el control de la documentación para el sistema de gestión de calidad y que se debe señalar la forma en que se actualiza la información de los documentos y asegurar la legibilidad de los mismos.

	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	
	GERENCIA GENERAL	Versión: 1
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha 28-04-2017
	FORMATO INFORMES DE AUDITORIA	Página 6 de 6

## 7. CONCLUSIONES DEL INFORME

En trabajo de campo de la auditoría se detectaron fortalezas, debilidades y acciones de mejora, las cuales con un plan de mejoramiento con acciones eficientes pueden aportar a la mejora continua y al logro de las metas establecidas en el direccionamiento estratégico. Por lo anterior, es necesario que las dependencias auditadas realicen la revisión de las debilidades evidenciadas, las cuales están enfocadas en temas de actualización de indicadores y documentación de procedimientos.

Auditor Líder  
HENRY MOLANO VIVAS

Auditor  
LUZ YAMITH PUENTES