

La auditoría de un vistazo



Las Operaciones de Denver Golf

SEPTIEMBRE DE 2021

SOBRE LA AUDITORÍA |

Denver Golf es una empresa que opera como negocio para así financiar sus propias operaciones. Denver Golf es parte del Departamento de Parques y Recreación de Denver y tiene ocho instalaciones de golf (entre ellas, un campo de golf de montaña en Evergreen) que ofrecen una variedad de servicios. La misión de Denver Golf incluye brindar un "excelente servicio al cliente" y unos "campos de golf en condiciones excepcionales".

En el reporte

HALLAZGO: Denver Golf debería mejorar la experiencia del cliente.

- Hay dos áreas que Denver Golf podría abordar para mejorar la experiencia del cliente. En primer lugar, el proceso de registro para los jugadores de golf con membresía de afiliación es ineficaz debido a la duplicación de cuentas de los miembros. La segunda cuestión se relaciona con las condiciones de los campos de golf. Si bien las condiciones en general parecen satisfactorias, hay varios detalles estéticos y de seguridad que deben abordarse y que mejorarían la experiencia global del cliente.



PROBLEMAS DE SEGURIDAD Y CONDICIONES DEFICIENTES: Los clavos expuestos podrían ser un peligro para la seguridad, mientras que los problemas estéticos como las ramas rotas de los árboles, los grafitis y la pintura descascarada dañan la experiencia general del cliente. FOTOGRAFÍAS TOMADAS POR EL PERSONAL DE LA OFICINA DEL AUDITOR

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA →

Timothy M. O'Brien, Contador Público Certificado | Auditor de Denver

Para obtener una copia de este reporte, visite www.denverauditor.org o llame a la Oficina del Auditor al (720) 913-5000.



HALLAZGO: Denver Golf no tiene un plan estratégico vigente y no está documentando las prioridades y las metas organizacionales

- El plan estratégico de Denver Golf expiró en 2019. Una estrategia actualizada ayudaría a planificar proactivamente y a definir el futuro de Denver Golf en lugar de adoptar una actitud reactiva ante los desafíos o problemas actuales. Además, los documentos de planificación de mejoras de capital de Denver Golf están fragmentados e incompletos, lo que hace que Denver Golf no pueda garantizar que los objetivos del proyecto estén alineados con las prioridades de la organización.

HALLAZGO: Denver Golf no maximiza los ingresos

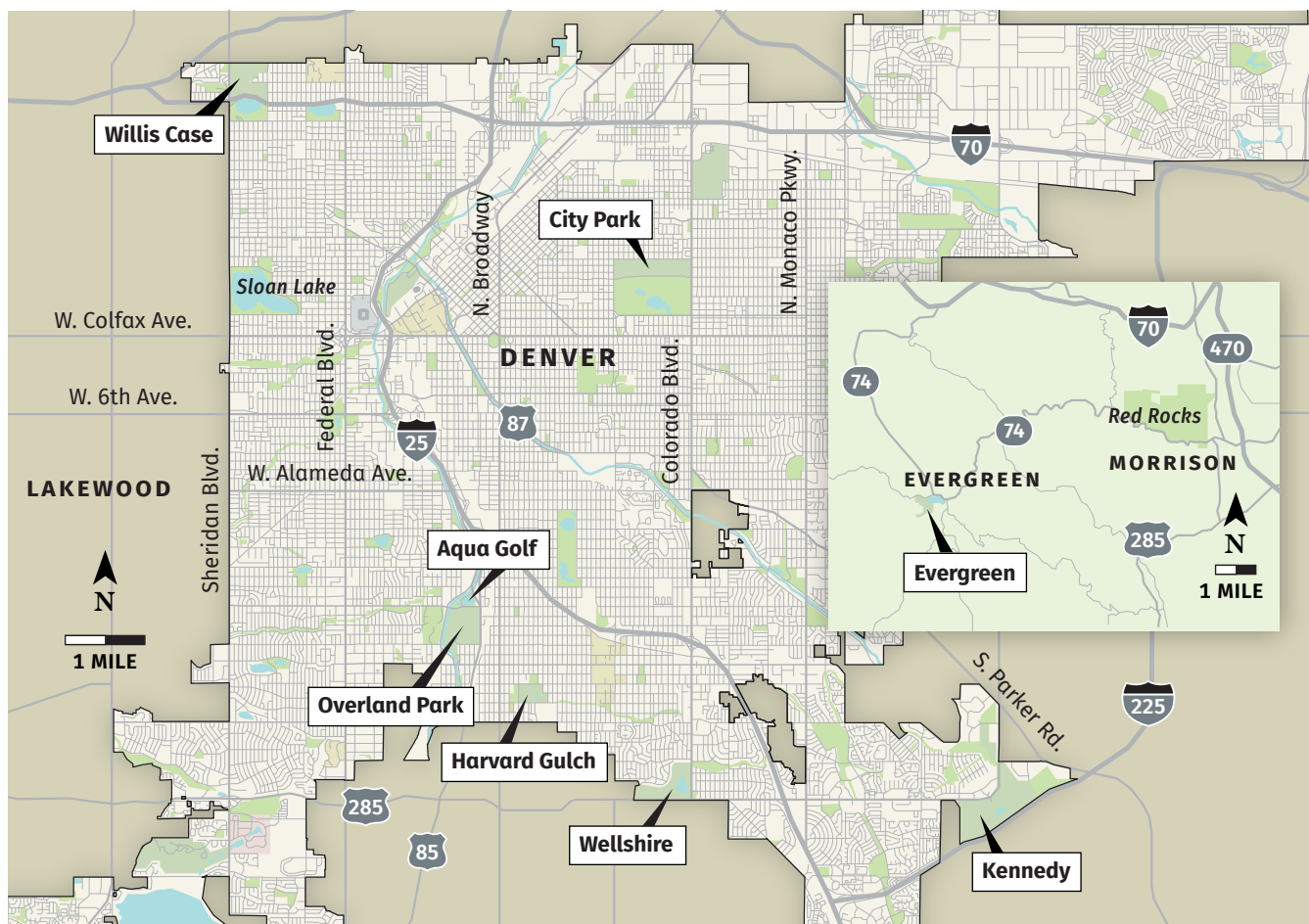
- Denver Golf no maximiza los ingresos debido a la falta de integración entre su dispositivo de tarjetas

de crédito y su sistema de caja. Denver Golf no puede cobrar a los clientes que no se presentan a su hora de salida. Si no hay consecuencias cuando los clientes no se presentan a la hora de su reserva, Denver Golf pierde ingresos para financiar sus operaciones.

HALLAZGO: Denver Golf debería mejorar el monitoreo y la documentación de las transacciones financieras diarias

- La documentación y las prácticas inconsistentes de los campos de golf podrían resultar en una pérdida de ingresos debido al fraude y al uso indebido. Denver Golf debe garantizar que se exija la aprobación de la administración para la anulación de transacciones y los reembolsos en efectivo. También debe garantizar que el personal de Denver Golf controle las transacciones diarias, como las anulaciones y los vales canjeables.

Localización de las instalaciones de Denver Golf



Fuente: Gráfico creado por la Oficina del Auditor a partir de la información disponible en el sitio web de Denver Golf.

