

INTERNKONTROLLPLAN 2017

Syftet med Internkontrollplanen

Internkontrollplanen är ett instrument bland flera för uppföljning av den interna styrningen och kontrollen. Målet med uppföljningen är att kontrollera att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande inom verksamheten. Det sker genom att utvärdera effektiviteten i de kontroller som omfattas av interkontrollplanen.

Internkontrollplanen skall informera om risker utifrån:

- Vilken avdelning risken är kopplad till
- Vilka kontroller som ska följas upp
- Vem som är ansvarig för kontrollen
- Hur kontrollen ska utvärderas
- Vem som ansvarar för att genomföra utvärderingen av kontrollen
- När utvärderingen ska vara genomförd

Lisebergs arbete med intern kontroll utgår – som övriga förvaltningar och bolag inom Göteborg Stad - ifrån COSOs ramverk, som är en internationell standard för intern styrning och kontroll.

Verksamhetens risker identifieras i respektive verksamhetsplan och aggregeras sedan till affärsplanens riskanalys som är grunden i den internkontrollplan som sätts. Kontrollåtgärderna utförs genom stickprov, intervjuer och insamling av dokumentation. Utöver internkontrollen upprättas även beskrivningar av finansiella nyckelprocesser med tillhörande testplaner.

Avrapportering av utfört arbete enligt 2016 års internkontrollplan

Kontrollerna i Internkontrollplanen för 2016 testas och utvärderas löpande under året. Utvärderingen sker genom att stickprov väljs ut och granskas för att verifiera att dokumenterad rutin fungerar eller för att upptäcka eventuella felaktigheter.

Av de punkter i 2016 års Internkontrollplan som hittills utvärderats och testats har inga väsentliga felaktigheter påträffats.

Arbetet med Internkontrollplanen fortgår dock julsäsongen ut.

The logo for Liseberg, featuring the word "Liseberg" in a stylized, red, cursive font.

Bilaga 1 - Förslag Internkontrollplan 2017

Perspektiv/Kategori	Risk	Avdelning	Kontroll	Ansvarig för kontroll	Kontrollåtgärd	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Gäster/ Operativ	Risk för missnöjda gäster	Liseberg	Inköpsstrategi gällande produktmix. Resursfördelning i parken. Utvärdering av gästinformation. Benchmarking. Bevakning av gästärenden.	Liseberg	Stickprovsmässig granskning av: <ul style="list-style-type: none"> Uppföljning av resultat från gästenkäter Resursoptimering genom samarbeten Rutiner för information till gäster samt bemötande av missnöjda gäster Genomförd utbildning Service Profit Chain Genomförd benchmarking 	Affärsstyrning	november 2017
Gäster/ Strategisk	Risk för felaktig produktmix och prisstrategi	Liseberg	Gästenkäter, gästreaktioner och press. Diversifierad prissättning. Benchmarking. Följa upp och analysera omsättningen per capita. Priselasticitetsundersökning.	Företagsledning	<ul style="list-style-type: none"> Genomförd och utvärderad benchmarking Genomförd och analyserad priselasticitetsundersökning Uppföljning av gästenkäter och press Uppföljning av försäljning per capita Granskning av att Affärsområden arbetar med priselasticiteten utifrån Gunde 	Affärsstyrning	november 2017
Gäster/ Strategisk	Risk för otillräcklig riskhantering och krisberedskap utifrån interna och externa hot	Liseberg	Krishanteringsplan och rutiner. Praktiska övningar (brand, HLR, attraktionsolycka). Utbildning av vakter/vårdar. Medvetenhet kring extern hotbild.	FC Teknik & Säkerhet AC Säkerhet	<ul style="list-style-type: none"> Uppdaterad krishanteringsplan, rutiner och säkerhetsdirektiv Genomförda övningar Stickprovsmässig granskning av test av larmlistor och högtalarsystem Granskning av att vakter och vårdar utbildats avseende krishantering 	Affärsstyrning	november 2017
Gäster/ Strategisk	Risk för bristande gästsäkerhet i parken	Liseberg	Utbildning, rutiner och säkerhetsprogram. Samarbeten med polis och räddningstjänst. Uppföljning utifrån ärendehanteringsprogram. Incidentrapportering. Kommunikation med medarbetare. Dokumentation.	FC Teknik & Säkerhet AC Säkerhet	<ul style="list-style-type: none"> Granskning av dokumenterade rutiner och säkerhetsprogram Uppföljning av incidentrapportering Granskning av säkerhetsaspekten i service- och arbetsplatsutbildning Granskning av dokumentation samt uppföljning 	Affärsstyrning	november 2017



Perspektiv/Kategori	Risk	Avdelning	Kontroll	Ansvarig för kontroll	Kontrollåtgärd	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Gäster/ Operativ	Risk för bristande attraktionsteknik och attraktionsdrift	Teknik & Säkerhet	Besiktningar, egenkontroll, tillsyn, loggbok, checklista, kameraövervakning och larm vid attraktioner. Handlingsplaner och övningar. Drifrapporter på attraktioner. Utbildning av medarbetare. Dokumentation.	FC Teknik & Säkerhet AC Mekaniska AOC Attraktion	Stickprovsmässig granskning av: <ul style="list-style-type: none"> Ifyllda protokoll, checklistor och rapporter på attraktioner Kameror och larm vid attraktioner Utförda attraktionsbesiktningar Upprättade och tillgängliga handlingsplaner Genomförda övningar Utbildning av (attraktions)säkerhet 	Affärsstyrning	november 2017
Medarbetare/ Operativ	Risk för missnöjda medarbetare	Liseberg	Arbeta med medarbetarskap, gemensam värdegrund och kultur. Genomföra GPTW, medarbetarsamtal, APT, AMK och ledarutveckling. Löpande löne- och förmånsöversyn. Analys av personalomsättningshastighet.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> Sammanställd och analyserad GPTW Stickprov på genomförda arbetsmöten och medarbetarsamtal Genomförd analys av personalomsättningshastighet 	Affärsstyrning	november 2017
Medarbetare/ Operativ	Risk för arbetsplatsolyckor	Liseberg	Arbetsplatsutbildning och information. Incidentrapportering och riskanalyser. Beakta arbetsmiljön vid projekt av ny- och ombyggnation.	Liseberg	<ul style="list-style-type: none"> Granskning av att utbildningar genomförts Stickprov på incidentrapporteringen Stickprovsmässig granskning av arbetsmiljöaspekten vid projekt 	Affärsstyrning	november 2017
Medarbetare/ Strategisk	Risk för bristande kompetens hos personal	Liseberg	Internutbildning. Kompetensväxling och arbetsrotation. Utbildning och ledarskapsutvecklingsprogram. Medarbetarsamtal och enkätundersökningar.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> Stickprovsmässig granskning av genomförda internutbildningar och ledarskapsutvecklingsprogram Genomförda enkätundersökningar och medarbetarsamtal Granskning av avdelningsbyte för säsongsanställd personal samt internrekryteringar 	Affärsstyrning	november 2017

Perspektiv/Kategori	Risk	Avdelning	Kontroll	Ansvarig för kontroll	Kontrollåtgärd	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Medarbetare/ Strategisk	Risk för brist på medarbetare och konsulter inom specifika branscher	Liseberg	Arbeta med Employer branding och mot att bli Sveriges bästa arbetsplats. Vårda relationer. Goda relationer med branschen samt övriga entreprenörer. Strategiskt arbeta med frågan.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> Uppföljning av strategiskt arbete och Employer branding Granskning av arbetet med att bli Sveriges bästa arbetsplats, GPTW Genomförd varumärkesmätning 	Affärsstyrning	november 2017
Medarbetare/ Legal	Risk för att styrdokument inte efterlevs	Liseberg	Diskussioner i ledningsgrupper och på personalmöten. Uppdaterade och tydliggjorda styrdokument. Information på Rosa Sidorna och Navet. Loggning och testning. Diverse certifieringar.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> Stickprov på uppdaterade direktiv Granskning av kommunikation genom Rosa Sidorna Stickprov på att direktiven efterföljs Stickprov på godkända certifieringar och extern revision 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Strategisk	Risk för framtida störningar i verksamheten pga. Västlänken	Liseberg	God planering av verksamheten. Kompensationskalkyleringar och förhandlingar. Aktiv dialog med Staden och Trafikverket.	VD	<ul style="list-style-type: none"> Granskning av planerat och pågående arbete Stickprovsmässig granskning av kompensationskalkyleringar Uppföljning av löpande dialog med Staden och Trafikverket 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Finansiell	Risk för felkalkylering i samband med stora projekt	Liseberg	Ordentliga och väl genomgångna kalkyler. God planering och framförhållning i projekt. Löpande uppföljning.	VD FC Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> Stickprovsmässig granskning av kalkyler och löpande uppföljning Uppföljning av planerade projekt 	Affärsstyrning	november 2017



Perspektiv/Kategori	Risk	Avdelning	Kontroll	Ansvarig för kontroll	Kontrollåtgärd	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Ekonomi/ Operativ	Risk för bristande fastighetsunderhåll	Liseberg	Tydlighet i organisationsstruktur och ansvarsfördelning. Löpande använda underhållsystemen för planerat och förebyggande underhåll. Tillräcklig resursallokering.	FC Teknik & Säkerhet AC Bygg & Anläggning	<ul style="list-style-type: none"> Granskning av organisationsstruktur och ansvarsfördelning Granska rutiner kring besiktningsprotokoll Uppföljning av användandet av underhållssystem 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Strategisk	Risk för eftersatta investeringar	Liseberg	Upprätta långsiktsplaner. Förkalkyler och tillräckligt underbyggda beviljningsansökningar. Analyser på investeringar. Energikartläggning och riskanalyser. Benchmarking.	VD FC Ekonomi	Granskning av att: <ul style="list-style-type: none"> Långsiktsplan är upprättad Förkalkyler och beviljningsansökningar är upprättade, godkända och diarieförda Uppföljning av ökade driftskostnader Tillbudsrapportering arbetsmiljö 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Finansiell	Risk för brister i IT infrastruktur, intrång och temporära systemfel	Liseberg	Upprätta en långsiktig plan för IT-utveckling (plattform och program). Kompetensutveckling. Sårbarhetsanalyser. Testkörning av program inför säsongstart. Genomgång, underhåll och planerad uppdatering av program/programvaror. Övervakningssystem, förvaltningsmöten.	FC Ekonomi	Uppföljning av att: <ul style="list-style-type: none"> Förvaltningsmöten har genomförts Uppdatering av programvaror har gjorts och en långsiktig utvecklingsplan har upprättats Sårbarhetsanalyser har genomförts Kontinuerlig kompetensutveckling sker 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Operativ	Risk för otillräcklig intern kontroll i kontant-, e-handels- och biljetthanteringsprocessen	Liseberg	Dokumenterade kontroller som hanterar identifierade risker för e-handels, kontant- och biljetthanteringsprocessen. Kontinuerlig avstämning av växelkassor och produktkassor. Differensuppföljning.	FC Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> Kassa- och produktinventering Granskning av utbildning Granskning av rutiner kring differenshantering och uppföljning Granskning av avstämning e-handel 	Affärsstyrning	november 2017



Perspektiv/Kategori	Risk	Avdelning	Kontroll	Ansvarig för kontroll	Kontrollåtgärd	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Ekonomi/ Operativ	Risk för temporära begränsningar och problem vid byte av kassasystem	Liseberg	Implementering i etapper. Kartläggning av kopplingar och API. Strukturerad projektplan. Testkörningar av program.	FC Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> Granskning av upprättad plan för implementering Genomförd kartläggning av kopplingar och API Upprättad projektplan Stickprov på testkörningar av program 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Legal	Risk för att kritiska tillstånd förloras	Liseberg	Löpande kontroll och uppföljning av kritiska tillstånd.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> Stickprovsmässig granskning av kritiska tillstånd, t.ex. alkohol, miljö, kamera, hotell och park Granskning av utbildning 	Affärsstyrning	november 2017
Ekonomi/ Finansiell	Risk för ökade icke budgeterade kostnadsökningar	Liseberg	Genomgång av nya och befintliga avtal. Konkurrentanalyser. Valutasäkring. Utbildning. Systemförbättringar. Leverantörsuppföljning. Personaluppföljning. Prognosavstämningar.	AOC FC Stab	<ul style="list-style-type: none"> Stickprovsmässig granskning av avtal/fakturor Genomförd och analyserad personaluppföljning (arbetstid och snittlöner) Uppföljning av avvikande kostnader 	Affärsstyrning	november 2017
Varumärke/ Strategisk	Risk för otillräcklig eller felaktig marknadsföring	Marknad/ Liseberg	Upprättad marknadsplan. ROI analyser. Implementering av kommunikationsplattform. Uppföljning och mätning av kampanjer, varumärkesstudier, BMI.	FC Marknad	<p>Stickprovsmässig granskning av:</p> <ul style="list-style-type: none"> Upprättad marknadsplan och kommunikationsplattform Genomförd och analyserad varumärkesstudie ROI analyser 	Affärsstyrning	november 2017



Perspektiv/Kategori	Risk	Avdelning	Kontroll	Ansvarig för kontroll	Kontrollåtgärd	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Varumärke/ Legal	Risk för försvagat varumärke	Liseberg	Uppdaterad kommunikationspolicy. Närvara där kommunikationen sker. Bevakning av sociala medier, media, gästenkäter, undersökningar och varumärkesmätning.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> • Genomförd varumärkesstudie • Stickprov på hur gästkommentarer följs upp • Stickprov av respons på sociala medier • Uppdaterad kommunikationspolicy 	Affärsstyrning	november 2017
Hållbarhet/ Operativ	Risk för oavsiktlig miljöpåverkan	Liseberg	Besiktning och service. Rapportering och åtgärder. Utbildning och utrustning. Miljöanpassad verksamhet. Använda MaintMaster. Egenkontroll. Visuellt uppmärksammande.	AOC FC	<ul style="list-style-type: none"> • Stickprovsmässig granskning av besiktning, service och egenkontroll • Uppföljning av certifieringar • Genomförd utbildning • Sammanställt material från rapportering och åtgärdande 	Affärsstyrning	november 2017



Bilaga 2 - Förslag Finansiell Riskanalys 2017

Finansiella processer	Ansvarig för kontroll	Ansvarig för kontrollåtgärd	Kontrollåtgärd genomförd senast
Anläggningstillgångar	FC Ekonomi	Affärsstyrning	november 2017
Bokslutsprocessen	FC Ekonomi	Affärsstyrning	november 2017
Försäljningsprocessen (Entré & Biljett samt Lyckohjul)	FC Ekonomi, AOC Entré & Biljett och AOC Lyckohjul	Affärsstyrning	november 2017
Inköpsprocessen	Stab	Affärsstyrning	november 2017
IT	IT-chef	Affärsstyrning	november 2017
Kontanthanteringsprocessen	FC Ekonomi	Affärsstyrning	november 2017
Lager och kostnad sålda varor	Lager och FC Ekonomi	Affärsstyrning	november 2017
Lönehanteringsprocessen	FC HR och FC Ekonomi	Affärsstyrning	november 2017

The logo for Liseberg, featuring the word "Liseberg" in a stylized, red, cursive font.