



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA

**PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO  
2012-2014**



GSED

## ANTECEDEN

Definir los objetivos estratégicos **corporativos de la SHT** 2012.

Elaborar una herramienta de planeamiento **corporativo de la SHT** que permita una ejecución efectiva, evaluación y seguimiento.

Consolidar el alineamiento, cohesión y sinergia de las actividades departamentales con las el planeamiento **corporativo de la SHT**.

Vigilar y monitorear el entorno competitivo y comercial para modificar o ajustar la pertinencia de las acciones departamentales del planeamiento **corporativo de la SHT**.



GSED

## CRITERIOS



### **FACTORES CLAVE DE ÉXITO INTRÍNSECOS**

- ” Competencias del talento humano
- ” Ventajas comparativas en infraestructura, instalaciones y ubicación.
- ” Incentivos por productividad.
- ” Gestión de costos y gastos
- ” Vínculos con la IHG.
- ” Sinergias sector público

### **FACTORES CLAVE DE ÉXITO EXTRÍNSECOS**

- ” Alivios tributarios por remodelaciones y construcciones hoteleras.
- ” Consolidación de Bogotá como ciudad de negocios y de turismo.



GSED

## CRITERIOS



### **FACTORES DE CAMBIO FUTURO INTRÍNSECOS**

- “ Calidad del servicio como diferenciador de marca.
- “ Multilingüismo.
- “ Fortalecimiento de la fuerza de ventas.
- “ Inteligencia de consumo y comercial.
- “ Mercadeo y medios.
- “ Capacidad instalada en eventos y convenciones.
- “ Posicionamiento de marca en grandes eventos de alto nivel.
- “ Remodelaciones y actualizaciones de producto.
- “ Naturaleza jurídica de las sociedad.

### **FACTORES DE CAMBIO FUTURO EXTRÍNSECOS**

- “ Situación financiera mundial.
- “ Situación de la industria turística a nivel regional y local.
- “ Situación económica de Colombia.
- “ Competitividad de la región capital.
- “ Entrada de nuevas marcas hoteleras.
- “ Recuperación y actualización del centro internacional y zonas aledañas.

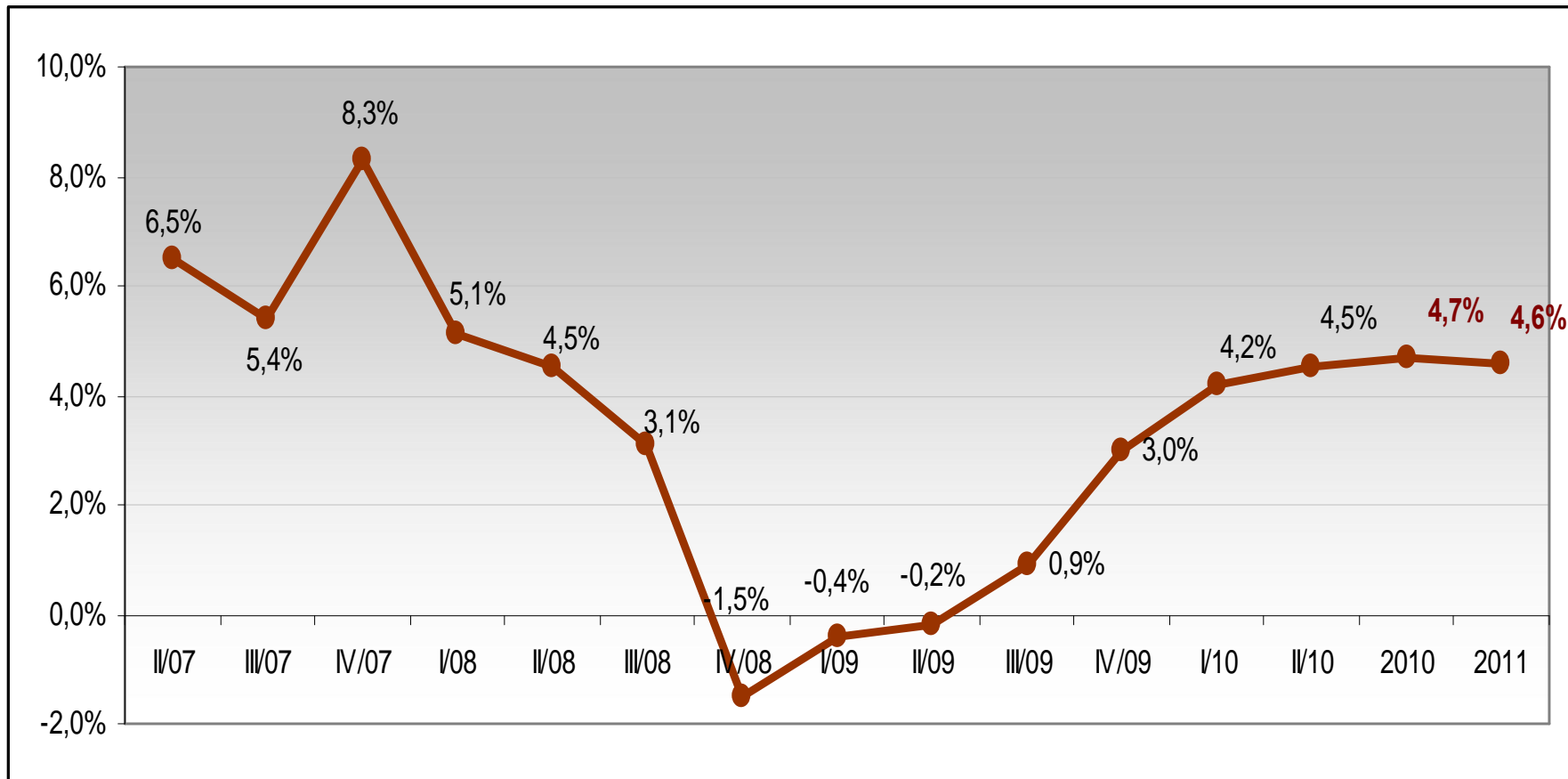
# **CONTENIDO PLAN ESTRATÉGICO 2011-2014**

- 1. ESTADO DEL ARTE**
- 2. IDENTIFICACIÓN DE REALIDADES ACTUALES Y POTENCIALES**
- 3. ALINEACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SHT.**
- 4. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS DE SHT**
- 5. POLÍTICA INTEGRAL**
- 6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS PERMANENTES**
- 7. PLAN DE ACCIÓN .**
- 8. RESUMEN FINAL**

# ESTADO DEL ARTE

- 1 -

## CRECIMIENTO DEL PIB

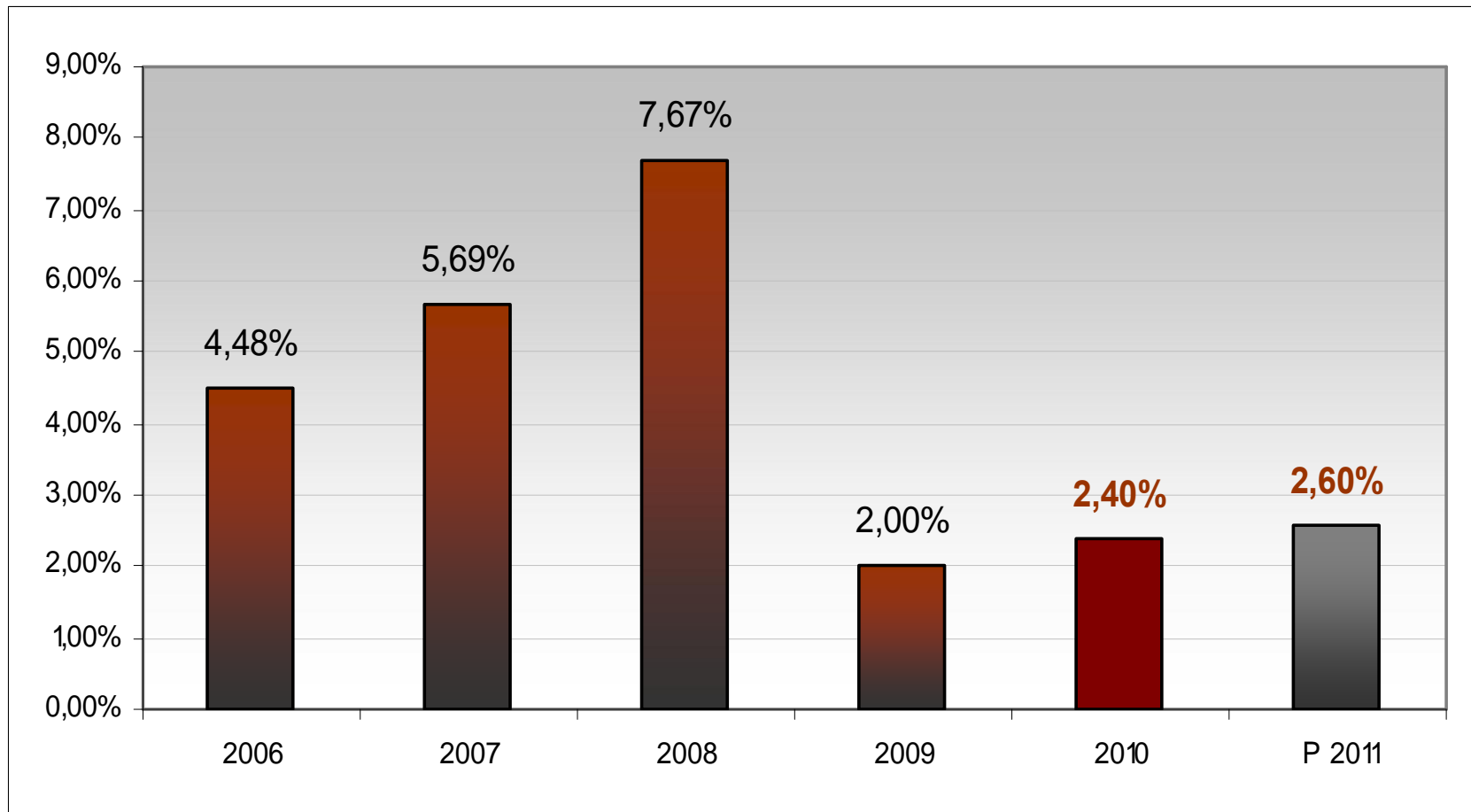


Fuente: DANE

Después de varios años de crecimiento consecutivo, el sector del turismo comenzó un declive en la segunda mitad de 2008 que se intensificó en 2009.

Una marcada disminución de los flujos turísticos, de la duración de las estancias, del gasto de los turistas, así como las crecientes reducciones en el gasto en los viajes de negocios produjo una contracción considerable de la actividad económica mundial. La dinámica positiva del país descansa en el repunte de las exportaciones tradicionales de carbón y petróleo.

## INFLACIÓN ANUAL

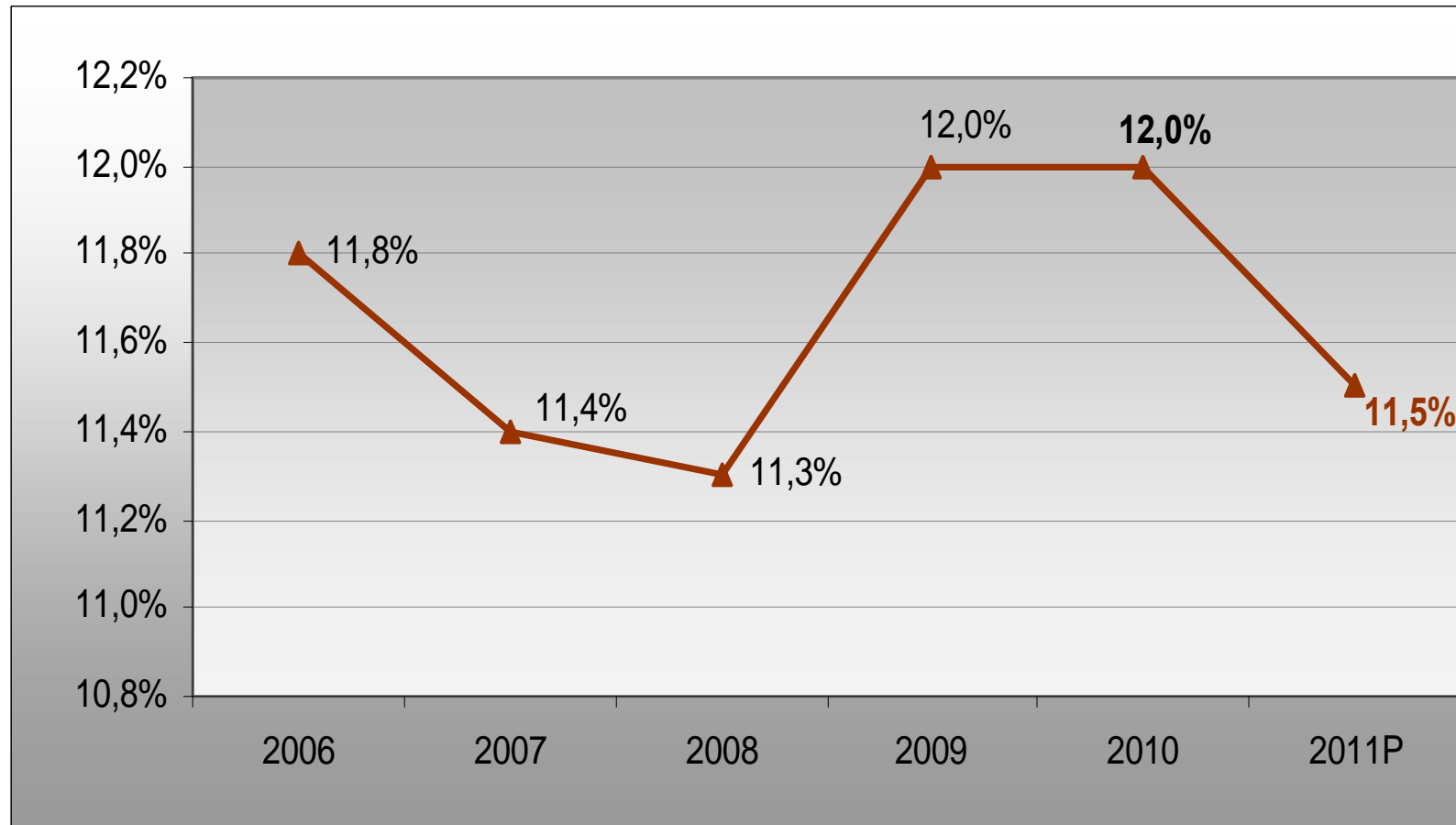


Fuente: DANE

En el 2009 la inflación se ubicó en el nivel más bajo desde 1995, situación que se explica por las restricciones al comercio con los principales socios vecinos, como son Venezuela y Ecuador y aun con los EE.UU que reprimieron la demanda de exportaciones. Igualmente en el ámbito nacional la crisis a generado contracciones en el consumo interno.



## TASA DE DESEMPLEO



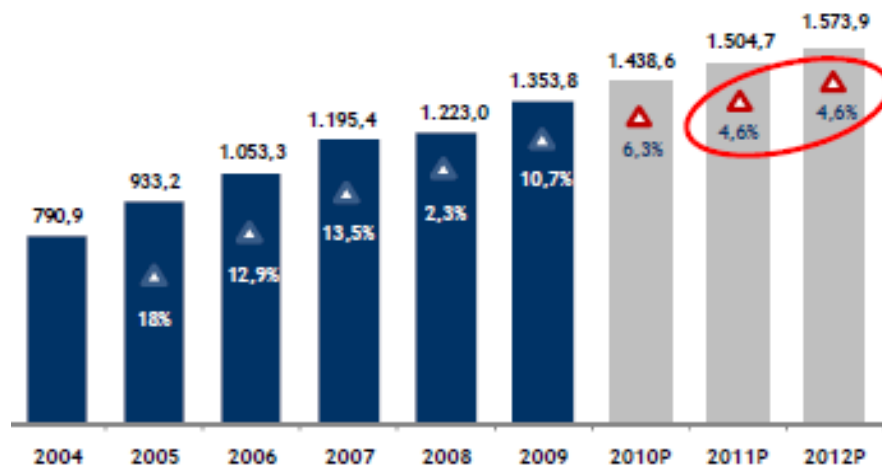
Fuente: DANE

Estas cifras son el resultado de la baja actividad económica para el 2009 la tasa de desocupación se elevó en 335.000 personas, en lo corrido del 2010 aunque el desempleo viene cediendo las proyecciones señalan que su comportamiento será similar al del 2009.

Ante el panorama para 2011, la economía va con tendencia a la recuperación, por lo tanto la tasa de desempleo comenzará a disminuir.

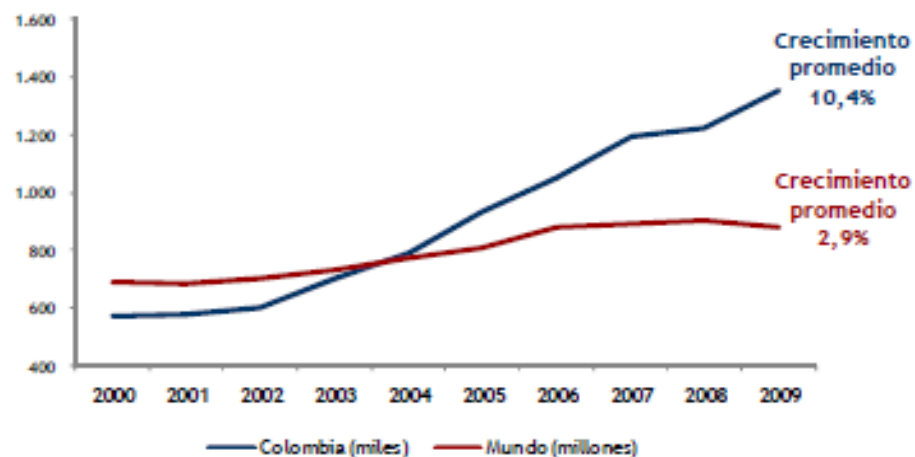
# Mercado Hotelero en Colombia

Extranjeros que visitan Colombia (En Miles)



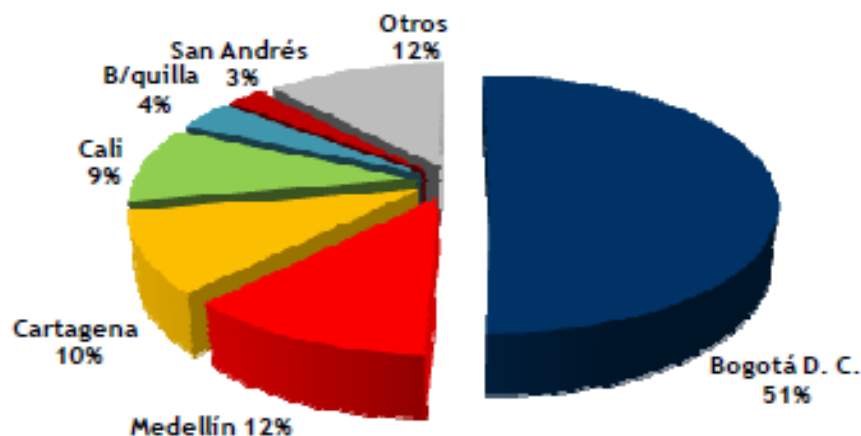
Fuente: Das, Cálculos Proexport, WTTC

Turismo Internacional al Mundo y a Colombia



Fuente: Das, OMT

Llegada de Extranjeros según Ciudad de Destino a Jun-10



Fuente: Banicol

# INVERSIÓN HOTELERA EN BOGOTÁ



HOTEL	FECHA APERTURA	CATEGORÍA	NÚMERO HABITACIONES
MARRIOTT	2009	5 Estrellas	239
ESTELAR LA FERIA	2009	4 Estrellas	106
<b>2009</b>			<b>106</b>
JW MARRIOTT	2010	5 Estrellas	265
AVIA 93	2010	4 Estrellas	42
BOG 1186	2010	4 Estrellas	56
AR HOTEL SALITRE	2010	4 Estrellas	199
IBIS HOTEL	2010	3 Estrellas	216
<b>2010</b>			<b>778</b>
HOTEL HILTON	2011	5 Estrellas	245
CAPITAL TOWERS DIPLOMAT HOTELS	2011	5 Estrellas	268
CAPITAL TOWERS NH BOGOTA	2011	5 Estrellas	276
AVIATUR GRAN ESTACIÓN	2011	5 Estrellas	150
BH BICENTENARIO	2011	5 Estrellas	55
<b>2011</b>			<b>994</b>
HOTEL HYATT	2012	5 Estrellas	360
SONESTA	2012	5 Estrellas	120
HOTEL URBAN (CADENA ROYAL)	2012	5 Estrellas	118
HOTELES Holiday Inn Express	2012	5 Estrellas	95
<b>2012</b>			<b>693</b>
<b>HOTELES 2009 - 2012</b>			<b>2571</b>

# METAS DEL GOBIERNO NACIONAL EN TURISMO



**Crear 250 mil nuevos  
puestos de trabajo**



**700 mil visitantes  
en crucero**



**4 millones de  
visitantes**



**1 millón visitantes  
en parque naturales**



**Avanzar hacia una  
política de cielos  
abiertos**

# REALIDADES ACTUALES Y POTENCIALES

- 2 -

# REALIDADES ACTUALES Y POTENCIALES

## Internas:

- " Crecimiento de la Sociedad.
- " Necesidad de personal competente.
- " Mejoramiento en los sistemas de información.
- " Modernización de la infraestructura.
- " Necesidad de mejoramiento en el servicio.
- " Necesidad de mejorar la tarifa promedio.
- " Mejorar el nivel de bilingüismo.
- " Necesidad de mejorar e incrementar la ocupación como mínimo entre el 45% y 57% a la promedio del mercado y del sector tanto en Bogotá, como en la Costa Atlántica.

## Externas:

- " Crecimiento de la oferta hotelera.
- " Renovación del centro de Bogotá.
- " Consolidación de la política de prosperidad democrática, especialmente en el área urbana.
- " Dificultad del tráfico sobre el corredor de la calle 26, carrera 7<sup>a</sup>, carrera 10<sup>a</sup> por obras de Transmilenio.

# ALINEACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA SHT.

- 3 -

## ALINEAMIENTO INSTITUCIONAL

**DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN**



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**



**GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA-GSED**



**SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A**



**CLIENTES, ACCIONISTAS, PARTES INTERESADAS**



## ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

**PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2011-2014. DNP  
Ley 1450 del 16 de junio de 2011**

**POLITICA INTEGRAL DE SEGURIDAD Y DEFENSA PARA LA PROSPERIDAD**

**GUIA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL GSED 2009 – 2010**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA SHT 2011-2014**

**SATISFACCIÓN DE CLIENTES, ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS**

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS DE LA SHT

- 4 -



## MISIÓN

La SHT fundamentada en el bienestar y desarrollo de sus trabajadores, la gestión integral y con responsabilidad social, presta servicios hoteleros y administra servicios complementarios y negocios conexos para:

Satisfacer las expectativas de sus clientes y demás grupos de interés y,

Maximizar su valor en el mercado.

## VISIÓN

La SHT será en el año 2014 la marca líder en el desarrollo hotelero colombiano, modelo de prestación de servicios, gestión de resultados y crecimiento sistémico de sus unidades estratégicas de negocio en trayectoria MEGA.



# POLÍTICA INTEGRAL SHT

- 5 -

### COMPROMISO (p)

La SHT con base en la responsabilidad social empresarial, está comprometida con el cumplimiento de:

- La promesa de venta.
- El desarrollo sostenible.
- La prevención de la contaminación.
- La inocuidad alimentaria.
- La prevención de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales.
- La mejora continua y mejora radical.
- La gestión del conocimiento
- Los requisitos legales aplicables.



### CUMPLIMIENTO (h)

Mediante la implementación y mantenimiento de proyectos y programas tales como:

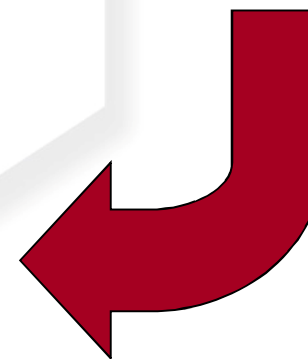
- Ambientales.
- Buenas prácticas de manufactura.
- Prerrequisitos.
- Prerrequisitos operacionales.
- Medicina preventiva del trabajo.
- Seguridad industrial.
- Higiene industrial.
- Competencias laborales
- Innovación.

### VERIFICACIÓN Y MEJORA( v,a)

Para ello identifica y controla:

- Aspectos e impactos ambientales.
- Puntos críticos de control en la producción alimentaria.
- Factores de riesgo ocupacional.

Con el fin de garantizar que su actividad económica, procesos, productos y servicios sean confiables, productivos, rentables y convenientes a sus grupos de interés y apoyen a maximizar su valor en el mercado.



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS PERMANENTES

- 6 -

# Objetivos Estratégicos SHT



PTO. Ingreso Total SHT 2012:  
Lograr un ingreso total de  
**\$62.062 millones**

**MEGA**

Ingreso Mega 2012  
**\$64.544 millones**

PTO. Utilidad Neta SHT 2012:  
Lograr una Utilidad Neta de  
**\$9.309 millones**

**MEGA**

Utilidad Mega 2012  
**\$9.682 millones**

**SHT**

Satisfacción del Cliente 2012:  
Mantener la Satisfacción de  
Cliente como mínimo entre el  
**90% y 94%**

**MEGA**

**↑ 94%**



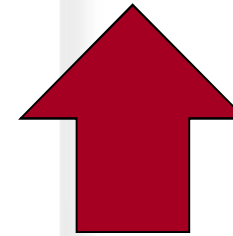
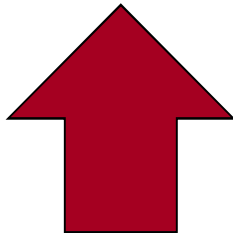


## CRECIMIENTO



Equivale a un crecimiento del 10% con respecto a los ingresos proyectados del año 2011.

Equivale a un crecimiento del 10% con respecto a la utilidad proyectada para el año 2011.



PTO. Ingreso Total SHT 2012:  
Lograr un ingreso total de  
**\$62.061 millones**

PTO. Utilidad Neta SHT 2011:  
Lograr una Utilidad Neta de  
**\$9.309 millones**

**SHT**



## METAS MEGA 2012 – 2015

SHT

<b><u>OBJETIVO ESTRATÉGICO</u></b> <b>Consolidar la cadena hotelera, incrementar el ingreso total y la utilidad neta</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>1. Incrementar los ingresos de la Sociedad Hotelera Tequendama</b>	<b>\$ 64.544</b>	<b>\$ 67.126</b>	<b>\$ 69.811</b>	<b>\$ 72.604</b>
<b>2. Incrementar la utilidad neta de la Sociedad Hotelera Tequendama.</b>	<b>\$ 9.682</b>	<b>\$ 10.069</b>	<b>\$ 10.472</b>	<b>\$ 10.891</b>

## Estrategias Permanentes SHT

Estrategia permanente I:

- Conseguir **NUEVOS** clientes, mercados y negocios de alta productividad.

Estrategia permanente II:

- Diferenciación en **SERVICIO** y productos y procesos.

Estrategia permanente III:

- Liderazgo en **COSTOS y GASTOS.**

Estrategia permanente IV:

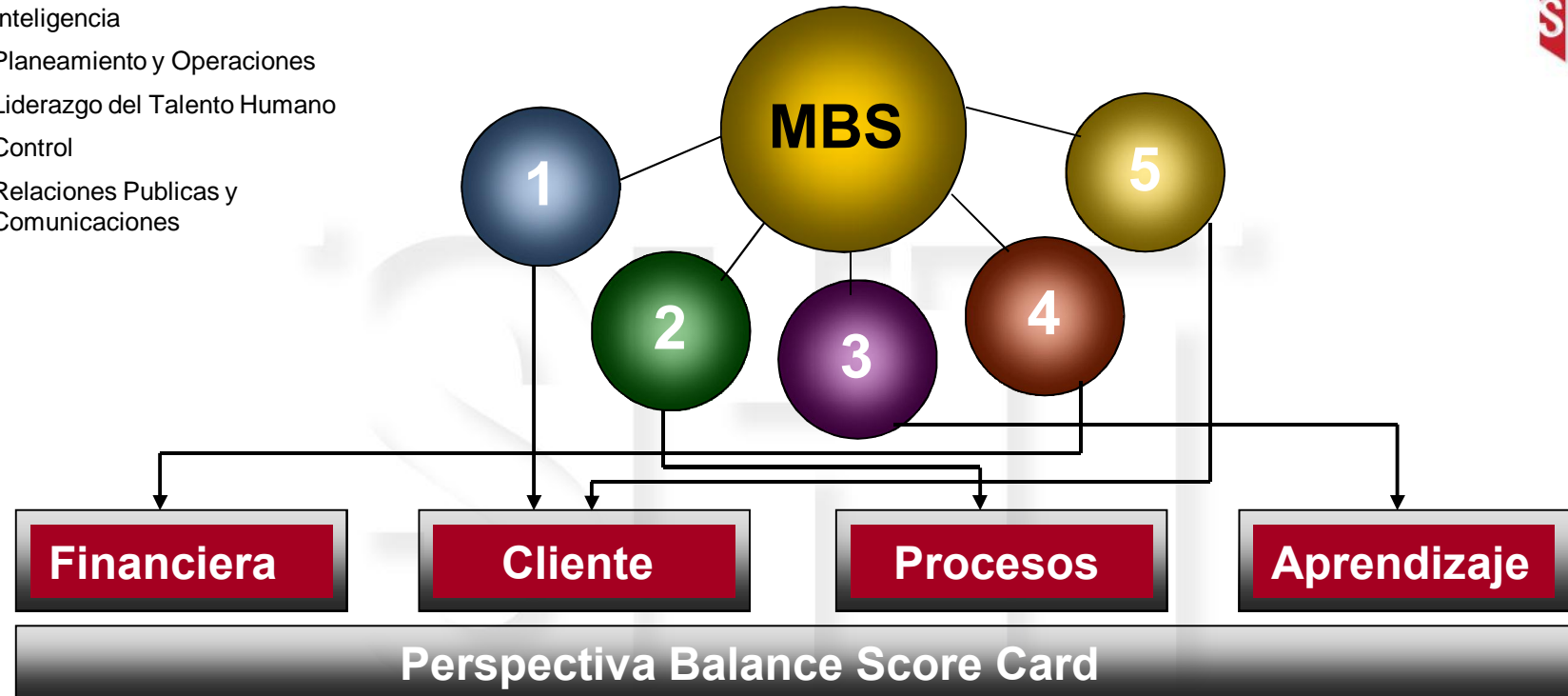
- Investigación y Desarrollo para la **INNOVACIÓN** mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.

Estrategia permanente V:

- Potencializar las **COMPETENCIAS** del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de **BIENESTAR** laboral.



- Inteligencia
- Planeamiento y Operaciones
- Liderazgo del Talento Humano
- Control
- Relaciones Publicas y Comunicaciones



- Lograr ingreso total de \$62.062 millones
- Lograr Utilidad Neta de \$9.309 millones
- Satisfacción Cliente Mínimo 90%

Objetivos Estratégicos

- Estrategia Permanente I
- Estrategia Permanente II
- Estrategia Permanente III
- Estrategia Permanente IV
- Estrategia Permanente V

Estrategias Permanentes

## PLAN DE NEGOCIOS COLOCACIÓN DE ACCIONES

- Desarrollo del Negocio Hotelero y Conexos (colocación de franquicia- operación hoteles-catering y Casino Internacional)
- Participación como socios en el desarrollo del nuevo Centro Internacional de Convenciones de Bogotá con Cámara de Comercio y Corferias, con el apoyo del Ministerio de Defensa.

# PLAN DE ACCIÓN 2012

- 7 -

# ÁREA ADMINISTRATIVA

## ÁREA ADMINISTRATIVA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL ÁREA	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
			<b>TOTAL INVERSION 2012</b>					<b>\$ 3.655.676</b>
			<b>Remodelación Pisos</b>					<b>\$ 302.073</b>
			Arcos de marmol para ascensores de pisos 8-6-5-4				Poryectos Especiales	\$ 40.000
			Iluminación de las habitaciones					\$ 145.626
			Accesorios para baño en acero inoxidable de pisos 8-6-5-4					\$ 34.707
			Actualizacion habitaciones club I etapa				Gerencia Administrativa y Financiera	\$ 81.740
			<b>Salones Hotel</b>					<b>\$ 655.563</b>
			Baños Salón Rojo					\$ 225.563
			Salón Monserrata					\$ 430.000
			<b>Cableado Estructurado Hotel CPT Fase III</b>					<b>\$ 647.423</b>
			Cableado Estructurado Para 4 Pisos 12-11-10-09	Grado de Ejecución	Enero 02 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Sistemas	\$ 647.423
			<b>Instalación Sistema de</b>					<b>\$ 750.000</b>
			Televisión Interactiva - PPV 5 Pisos 08-07-06-05-04				Gerencia Administrativa y Financiera	\$ 750.000
			<b>Lavandería Hotel</b>					<b>\$ 40.000</b>
			Lavandería Interna				Lavandería	\$ 40.000
			<b>Mantenimiento</b>					<b>\$ 810.617</b>
			Etapa III modernización sistema hidraulico y sanitario				Mantenimiento	\$ 180.000
			Etapa III modernización sistema circuitos electricos principales					\$ 101.114
			Etapa III sistema detección y extinción incendios				Gerencia Administrativa y Financiera	\$ 78.721
			Etapa III modernización sistema de vapor					\$ 49.926
			Sistema de ventilación, extracción y climatización de áreas de producción					\$ 400.856
			<b>Vehiculos</b>					<b>\$ 450.000</b>
			Transporte Apoyo a la Operación				Gerencia Administrativa y Financiera	\$ 450.000

Financiera

Cliente

Procesos

\* Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones

\* Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones

\* Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio

\* Diferenciación en SERVICIOS, productos y procesos.

\* Investigación y Desarrollo para la INNOVACIÓN mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.

Ejecución Proyecto de Inversión 2012



## ÁREA ADMINISTRATIVA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL ÁREA	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	* Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones  * Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	Certificación ISO 27001	Ejecución del Plan	Certificación Obtenida	Febrero 01 de 2012	Septiembre 30 de 2012	Jefatura de Sistemas	\$ 40
		Implementación del CRM	Realizar invitación y proceso de compras, instalación capacitación y cargue de la BD.	Proyecto Implementado	Enero 02 de 2012	Julio 31 de 2011	Jefatura de Sistemas	\$ 40
Clientes	* Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	Mantenimientos de las certificaciones del Sistema de Gestión Integral.	Ejecución del Plan de Auditorias	Plan Auditorias Ejecutado	Enero 02 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefatura de Control Interno Jefatura de Planeación	\$ 20
Procesos	* Diferenciación en SERVICIOS, productos y procesos.  * Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.  * Investigación y Desarrollo para la INNOVACIÓN mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Establecer el estado del arte de la cultura organizacional SHT.	*Realizar la segunda medición de satisfacción de cliente interno o clima laboral. *Diagnosticar y medir la cultura organizacional. *Diagnosticar y medir el cociente intelectual y cociente emocional. *Evaluar las competencias del talento humano Fase dos.	Estado del Arte Establecido	Enero 02 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefatura de Desarrollo Humano	\$ 7
		Plan de Capacitación y Entrenamiento 2011 con énfasis en Innovación e intervención social	Ejecución del plan	Plan Ejecutado	Enero 02 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefatura de Desarrollo Humano	\$ 120
		Implementación del CRM	Realizar invitación y proceso de compras, instalación capacitación y cargue de la BD.	Proyecto Implementado	Enero 02 de 2011	Julio 31 de 2011	Jefatura de Sistemas	\$ 40
Aprendizaje y Conocimiento	* Potencializar las COMPETENCIAS del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.	Control y Costeo de Impresión			Enero 02 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefatura de Sistemas	\$ 15
		Desarrollo e implementación del centro alterno de computo	Adquisición y configuración de los nuevos servidores		Enero 30 de 2011	Diciembre 31 de 2011	Jefatura de Sistemas	\$ 45

# ÁREA OPERATIVA

## MERCADEO Y VENTAS

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL DEPARTAMENTO	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	<p>Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones</p> <p>Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones</p>	<p><b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$17.381.917.104 millones de pesos</b> de Presupuesto <b>apuntando a la Meta Mega</b>. (Fuerza de Ventas, Aeropuerto, Holidex) En el Hotel Crowne Plaza Tequendama.</p>	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos 2012</li> <li>• Cumplimiento Presupuesto 2012</li> </ul>	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo	\$ 379
		<p><b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$5.167.550.562 millones de pesos</b> de Presupuesto <b>apuntando a la Meta Mega</b> (Fuerza de ventas y Aeropuerto), En el Hotel Aparta Suites Tequendama</p>	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos 2012</li> <li>• Cumplimiento Presupuesto 2012</li> </ul>	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo	
		<p><b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$903.581.738 millones de pesos</b> de Presupuesto <b>apuntando a la Meta Mega</b> en el Hotel Tequendama Inn Cartagena.</p>	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos 2012</li> <li>• Cumplimiento Presupuesto 2012</li> </ul>	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Hotel Cartagena	
		<p><b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$639.954.673 millones de pesos</b> de Presupuesto <b>apuntando a la Meta Mega</b> en el Hotel Tequendama Inn Santa Marta.</p>	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos 2012</li> <li>• Cumplimiento Presupuesto 2012</li> </ul>	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Hotel Santa Marta	
		<p><b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$2.496.605.885 millones de pesos</b> de Presupuesto <b>apuntando a la Meta Mega</b> en el Hotel Tequendama Inn Estación.</p>	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos 2012</li> <li>• Cumplimiento Presupuesto 2012</li> </ul>	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Hotel Buenaventura	
Procesos	Investigación y Desarrollo para la INNOVACIÓN mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 1 <b>PROYECTO de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	<p>Participación en los talleres de innovación</p> <p>Participación en los comites de investigación y desarrollo.</p>	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo	Presupuesto establecido Innovación
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	<p>Capacitación en estándares de la cadena - normas del SGI</p> <p>Seguimiento a la asistencia del personal a los cursos de ingles</p>	<p>Cumplimiento de los Estándares</p> <p>Nivel de Inglés Alcanzado</p>	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo	\$ 0



## Hotel Crowne Plaza Tequendama

### Misión

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alojamiento para corta estadía en el nivel upscale, orientado a los segmentos de mercado corporativo, grupos y turístico.

## HOTEL CROWNE PLAZA TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012 Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de \$522,000.917.104 millones de pesos de Presupuesto (Recepción).	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Cartagena	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de \$13.210.256.999 millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Crowne Plaza Tequendama	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 92 %.	Participación en los comités de inconsistencias. Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas. Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Trend Analysis Report	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Crowne Plaza Tequendama	\$ 0
Procesos	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS</b> de <b>INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Crowne Plaza Tequendama	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comités de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS</b> de <b>CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en estándares de la cadena - normas del SGI Seguimiento a la asistencia del personal a los cursos de ingles	Cumplimiento de los Estándares Nivel de Inglés Alcanzado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Crowne Plaza Tequendama	\$ 0



## Crowne Plaza Tequendama Suites

### Misión

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alojamiento para mediana y larga estadía en el nivel upscale, orientado a los segmentos de mercado corporativo, grupos y turístico en las modalidades de permanentes y transeúntes.

## SUITES TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$530.000.000</b> millones de pesos de Presupuesto (Recepción).	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Cartagena	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de <b>\$2.393.154.098</b> millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Suites Tequendama	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del <b>92 %</b> .	Participación en los comités de inconsistencias.  Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Suites Tequendama	\$ 0
Procesos	Liderazgo en <b>COSTOS y GASTOS</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo <b>2 PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Suites Tequendama	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en estándares de la cadena - normas del SGI  Seguimiento a la asistencia del personal a los cursos de ingles (Capacitación del 100% del personal en el idioma ingles - 50% Nivel basico- 25% nivel intermedio 25% nivel avanzado).	Cumplimiento de los Estándares  Nivel de Inglés Alcanzado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Suites Tequendama	\$ 0



## Hotel Tequendama Inn Cartagena

### Misión

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alojamiento para corta estadía en el nivel midlescale, orientado a los segmentos de mercado grupos y turístico de sol y playa.



## HOTEL TEQUENDAMA INN CARTAGENA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de \$1.148.580.117 millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Cartagena	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de \$402.003.041 millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Cartagena	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 92 %.	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Cartagena	\$ 0
Procesos	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2011	Gerente Cartagena	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en adopción de estándares de la cadena - normas del SGI.  Desarrollar entrenamiento cruzado.	Cumplimiento de los Estándares  Personal entrenado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Cartagena	\$ 0



## Hotel Tequendama Inn Santa Marta

### **Misión**

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alojamiento para corta estadía en el nivel midlescale, orientado a los segmentos de mercado grupos y turístico de sol y playa.

## HOTEL TEQUENDAMA INN SANTA MARTA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$919.047.541</b> millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 201	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Santa Marta	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de <b>\$229.761.885</b> millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Santa Marta	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 92 %.	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Santa Marta	\$ 0
Procesos	Liderazgo en <b>COSTOS</b> y <b>GASTOS</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS</b> de <b>INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Santa Marta	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS</b> de <b>CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en adopción de estándares de la cadena - normas del SGI.  Desarrollar entrenamiento cruzado.	Cumplimiento de los Estándares  Personal entrenado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Santa Marta	\$ 0



## Hotel Tequendama Inn Estación

### Misión

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alojamiento para corta estadía en el nivel midlescale, orientado a los segmentos de mercado grupos y turístico de sol y playa.

## HOTEL TEQUENDAMA INN ESTACIÓN

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de \$3.208.959.233 millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Ventas y Mercadeo Gerente Buenaventura	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de \$1.123.135.731 millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Buenaventura	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 92 %.	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Buenaventura	\$ 0
Procesos	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Buenaventura	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en adopción de estándares de la cadena - normas del SGI.  Desarrollar entrenamiento cruzado.	Cumplimiento de los Estándares  Personal entrenado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Gerente Buenaventura	\$ 0



## Grandes Eventos Tequendama

### **Misión**

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante el desarrollo y posicionamiento del servicio de grandes eventos orientado a los segmentos de mercado corporativo, grupos y sociales.

## GRANDES EVENTOS Y CONVENCIONES TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de \$13.015.393.055 millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Mercadeo y Ventas de la SHT	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Grandes Eventos	Participación del costo del Plan de Mercadeo y Ventas
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones							
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 93 %.	Participación en los comités de inconsistencias.  Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Grandes Eventos	\$ 0
Procesos	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS</b> de <b>INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Grandes Eventos	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comités de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS</b> de <b>CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en adopción de estándares de la cadena - normas del SGI.  Desarrollar entrenamiento cruzado.	Cumplimiento de los Estándares  Personal entrenado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Grandes Eventos	\$ 0

## Bares y Restaurantes Tequendama

### **Misión**

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alimentos y bebidas a través de bares, restaurantes y "room service" ofrecido a los huéspedes (servicio complementario al alojamiento) y a los segmentos de mercado corporativo, grupos y particulares.



## ALIMENTOS Y BEBIDAS TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de \$4.160.906.615 millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Acción de A&B	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Alimentos y Bebidas	\$ 20
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de \$8.072.862.725 millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Acción de A&B	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Alimentos y Bebidas	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 93 %.	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Alimentos y Bebidas	\$ 0
Procesos	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS</b> de <b>INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Alimentos y Bebidas	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS</b> de <b>CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en normas del SGI (22000 - HACCP)	Productos no inocuos	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe de Alimentos y Bebidas	\$ 0



## Catering Tequendama

### **Misión**

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de alimentación institucional orientado a los segmentos de mercado corporativo.

## CATERING TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de \$8.274.426.270 millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Acción de Catering	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Catering	\$ 4
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de \$1.323.908.203 millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Acción de Catering	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Catering	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del 90%.	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Catering	\$ 0
Procesos	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Catering	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en normas del SGI (22000 - HACCP)	Procesos de Inocuidad asegurados	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Catering	\$ 0

## Parqueadero Tequendama

### Misión

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante la prestación del servicio de parqueadero ofrecido a los particulares, huéspedes, asistentes a ambientes y eventos, orientado a los segmentos de mercado corporativo y transeúntes.

## PARQUEADERO TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$2.231.479.305</b> millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Acción de Parquero	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Parquero	3.7
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de <b>\$1.160.369.239</b> millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Acción de Parquero	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Parquero	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del <b>90%</b> .	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Parquero	\$ 0
Procesos	Liderazgo en <b>COSTOS y GASTOS</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo 2 <b>PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Parquero	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en estándares de la cadena - normas del SGI  Seguimiento a la asistencia del personal a los cursos de ingles.  Capacitación en entrenamiento cruzado	Cumplimiento de los Estándares  Nivel de Inglés Alcanzado  Personal con entrenamiento cruzado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Parquero	\$ 0



## Lavandería Tequendama

### **Misión**

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT, mediante los procesos y servicios de lavado en seco y agua ofrecido a los huéspedes, transeúntes, mercado corporativo y particulares.

## LAVANDERÍA TEQUENDAMA

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$884.306.106</b> millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Acción de Lavandería	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Lavandería	\$ 2
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de <b>\$495.211.420</b> millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Acción de Lavandería	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Lavandería	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del <b>90%</b> .	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Lavandería	\$ 0
Procesos	Liderazgo en <b>COSTOS</b> y <b>GASTOS</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo <b>2 PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2011	Diciembre 31 de 2011	Jefe Lavandería	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS</b> de <b>CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en estándares de la cadena - normas del SGI  Seguimiento a la asistencia del personal a los cursos de ingles.  Capacitación en entrenamiento cruzado	Cumplimiento de los Estándares  Nivel de Inglés Alcanzado  Personal con entrenamiento cruzado	Enero 01 de 2011	Diciembre 31 de 2011	Jefe Lavandería	\$ 0

## Contact Center Tequendama

### Misión

Contribuir a maximizar el valor en el mercado de la SHT mediante el incremento de las ventas a través de la coordinación eficiente y oportuna de la centralización de llamadas telefónicas, reservas de alojamiento como inbound, outbound con email-marketing y telemarketing hacia nuestros clientes internos y externos en nuestros segmentos de mercado corporativo y de eventos.



**CONTACT CENTER TEQUENDAMA**

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SHT	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD	ACCIONES Y/O TAREAS	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	RECURSOS (En millones \$)
Financiera	Ingreso Total SHT 2012: Lograr un ingreso total de \$62.062 millones	<b>INGRESO:</b> Lograr un Ingreso Mínimo de <b>\$268.532.794</b> millones de pesos de Presupuesto apuntando a la Meta Mega	Ejecución del Plan de Acción de Contact	* Ingresos 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Contact	\$ 0
	Utilidad Neta SHT 2012: Lograr una utilidad neta de \$9.309 millones	<b>UTILIDAD OPERACIONAL:</b> Lograr una utilidad operacional de <b>\$495.211.420</b> millones de pesos del Presupuesto.	Ejecución del Plan de Acción de Contact	* Utilidad 2012 * Cumplimiento Presupuesto 2012	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Contact	\$ 0
Cliente	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 90% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO:</b> Lograr una satisfacción del cliente externo mínimo del <b>90%</b> .	Reunión mensual de seguimiento con el cliente interno a los comentarios dejados en las encuestas.  Respuesta a las encuestas de satisfacción.	Satisfacción del Cliente  Nº de Acciones Correctivas y de Mejora	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Contact	\$ 0
Procesos	Liderazgo en <b>COSTOS y GASTOS</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.	Desarrollar como mínimo <b>2 PROYECTOS de INNOVACIÓN</b> para la SHT.	Participación en los talleres de innovación	Proyecto Aprobado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Contact	Presupuesto establecido Innovación
	Investigación y Desarrollo para la <b>INNOVACIÓN</b> mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.		Participación en los comites de investigación y desarrollo.					
Aprendizaje y Conocimiento	Potencializar las <b>COMPETENCIAS</b> del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de <b>BIENESTAR</b> laboral.	Apoyar la <b>CONSECUCCIÓN</b> de los <b>PROGRAMAS de CAPACITACIÓN</b> desarrollados para la Unidad	Capacitación en estándares de la cadena - normas del SGI  Seguimiento a la asistencia del personal a los cursos de ingles.  Capacitación en entrenamiento cruzado	Cumplimiento de los Estándares  Nivel de Inglés Alcanzado  Personal con entrenamiento cruzado	Enero 01 de 2012	Diciembre 31 de 2012	Jefe Contact	\$ 0

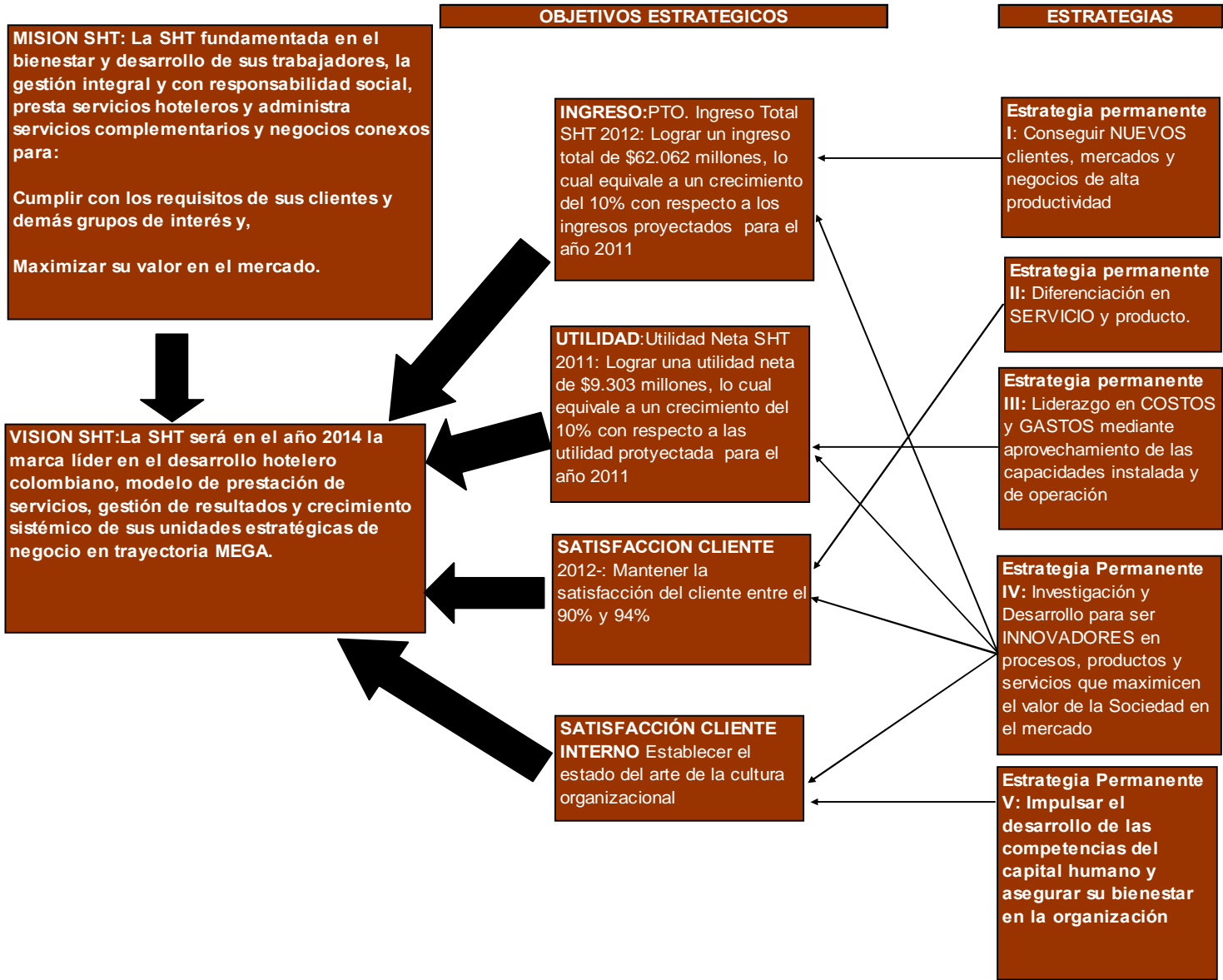


**PLAN ACCION 2012  
CONTROL INTERNO  
GESTIÓN AMBIENTAL**

PERSPECTIVAS BSC	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES/PROYECTOS (MISIONALES O APOYO) 2.011	ACCIONES Y/O TAREA	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
FINANCIERA	Ingreso Total SHT 2011: Lograr un ingreso total de \$62,061,998,051 millones						
	Utilidad Neta SHT 2010: Lograr una utilidad neta de \$9,309,299,708 millones						
	Conseguir NUEVOS clientes, mercados y negocios de alta productividad.						
CLIENTE	Mantener la satisfacción del cliente como mínimo del 95% para todas la Unidades Estratégicas de Negocio						
PROCESOS INTERNOS	Diferenciación en SERVICIOS, productos y procesos.	Verificar la conformidad de los procesos de la Sociedad Hotelera Tequendma S.A. con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, GP 1000, NTCS 006, NTC 5133, NTS TS 002, ISO 22000 y HACCP.	Cumplir el programa anual de auditorias del Sistema de Gestión Integral (SGI) vigencia 2012	No. de auditorias realizadas / No. de auditorias programadas para la vigencia	01/01/2012	31/12/2012	Oficina de Control Interno
		Garantizar el cierre de los hallazgos o no conformidades encontradas por este Ente de Control en la Auditoria practicada.	Cumplir el Plan de Mejoramiento de la Contraloria acordado para la vigencia 2012.	No. de acciones cumplidas al 100% / No. de acciones establecidas para la vigencia	01/01/2012	31/12/2012	Oficina de Control Interno en coordinación con todas las áreas involucradas.
		Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente los residuos sólidos generados en la operación hotelera.	Cumplir el Programa Solidarios con el Ambiente establecido para la vigencia 2012.	Promedio del cumplimiento de los indicadores de las actividades del programa.	01/01/2012	31/12/2012	Gestión Ambiental en coordinación con todas las áreas involucradas.
		Optimizar el consumo de agua en el hotel producto de la operación hotelera.	Cumplir el Programa Solidarios con el Agua establecido para la vigencia 2012.	Promedio del cumplimiento de los indicadores de las actividades del programa.	01/01/2012	31/12/2012	Gestión Ambiental en coordinación con todas las áreas involucradas.
		Garantizar por parte de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A. el cumplimiento de la normatividad de publicidad exterior aplicable.	Cumplir el Programa Solidarios con el Entorno Visual para la vigencia 2012.	Promedio del cumplimiento de los indicadores de las actividades del programa.	01/01/2012	31/12/2012	Gestion Ambiental en coordinación con todas las areas involucradas.
		Miminzar las fuentes de contaminación atmosférica generados en la operación hotelera.	Cumplir el Programa Solidarios con el Aire para la vigencia 2012.	Promedio del cumplimiento de los indicadores de las actividades del programa.	01/01/2012	31/12/2012	Gestión Ambiental en coordinación con todas las áreas involucradas.
	Liderazgo en COSTOS y GASTOS mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.						
Investigación y Desarrollo para la INNOVACIÓN mediante el aprovechamiento de las capacidades instaladas y de operación.							
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	Potencializar las COMPETENCIAS del talento humano como factor fundamental y vital para el éxito de la Organización en un marco de BIENESTAR laboral.						

# RESUMEN FINAL

- 8 -



OBJETIVOS ESPECIFICOS	META TRIMESTRE				COSTO ESTIMADO (\$ Millones)	PRODUCTO O RESULTADO A OBTENER EN EL 2011 (UNIDADES, PESOS Y PORCENTAJE)
	I	II	III	IV		
<b>INCREMENTO EN INGRESOS:.</b> Lograr ingresos de \$62.062 millones equivale a un crecimiento del 10% con respecto a los ingresos proyectados para el 2011.	16%	35%	68%	100%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada unidad de negocio tiene su meta específica en cuanto a ingresos</li> </ul>
	9.930	21.722	42.201	62.062		
<b>INCREMENTO EN UTILIDAD:</b> Lograr Utilidad Neta de \$9.309 millones equivale a un crecimiento del 10% con respecto a los ingresos proyectados para el 2011.	16%	35%	69%	100%		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada unidad de negocio tiene su meta específica de utilidades</li> </ul>
	1.489	3.258	6.330	9.309		
Crecimiento de la SHT						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Catering</li> <li>• Participación como accionistas centro de Convenciones CCB</li> <li>• Casino</li> </ul> </li> </ul>



**SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA**

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**