

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Período evaluado: 11/07/2017 a 11/11/2017
		Fecha elaboración: 14/11/2017

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 9º de "Reportes del responsable de Control Interno" que expresa "*El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del Control Interno de cada entidad so pena de incurrir en falta disciplinaria grave*", esta Oficina procede a construir un informe relativo al periodo comprendido entre el 11 de Julio de 2017 y el 11 de Noviembre, el cual es presentado a la Alta Dirección y debidamente publicado en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A.

Así mismo, el presente informe señala el estado de avance y las debilidades evidenciadas en el Sistema de Control Interno, conforme lo dirigen cada uno de los trece (13) Elementos de control, los cuales se desarrollan con base a los seis (6) Componentes que se delimitan en dos (2) Módulos de Control y un (1) Eje Transversal de Información y Comunicación establecidos en el marco del Decreto No.943 de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, y determina también las generalidades y estructura necesarios para establecer, implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno.

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTIÓN

Componentes:

- 1.1 Talento Humano — 1.2 Direccionamiento Estratégico — 1.3 Administración del Riesgo

1.1.1 Conforme al Modelo MECI dentro del componente del talento humano se encuentra el elemento de **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos**, del cual la Sociedad Hotelera Tequendama S.A. -SHT- cuenta con productos mínimos como el Código de Ética. Dicho código no fue objeto de actualización para el periodo evaluado, por lo tanto la versión vigente es la 3 que tiene como fecha de modificación el 03 de Septiembre de 2016.

Por su parte, en el último informe pormenorizado se reportó que el jefe de la Oficina de Control Interno debe ser sólo un ente con voz pero sin voto en el Comité de ética y se solicitó que se hiciera el respectivo cambio, sin embargo, se evidencia que a la fecha el documento no se ha actualizado y el jefe de Control Interno sigue siendo una parte activa con voz y voto de dicho comité.



1.1.2 Intrínsecamente, respecto al elemento del **Desarrollo del Talento Humano** se tienen avances en productos mínimos tales como:

- El **Manual de Funciones y Competencias** de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A. -SHT- no fue objeto de modificación en la presente vigencia, teniendo en cuenta que la versión vigente, según el Listado Maestro de Documentos Internos, es la versión 5 del 25 de Mayo del 2015.
- Para el desarrollo del **Plan Institucional de Capacitación** el Departamento de Desarrollo Humano coordinó y realizó durante el cuatrimestre evaluado 193 capacitaciones a las cuales asistieron en total 1190 trabajadores, con una duración de 24783 horas/hombre. Dichas capacitaciones estuvieron distribuidas durante los meses evaluados de la siguiente manera:
 - 31 capacitaciones realizadas en el mes de Julio del 2017, con un total de 84 asistentes y una duración de 191 horas.
 - 39 capacitaciones realizadas en el mes de Agosto del 2017, con un total de 91 asistentes y una duración de 187 horas.
 - 63 capacitaciones realizadas en el mes de Septiembre del 2017, con un total de 630 asistentes y una duración de 43 horas.
 - 34 capacitaciones realizadas en el mes de Octubre del 2017, con un total de 30 asistentes y 11 horas/hombre.
- El **Plan de Incentivos**, la SHT cuenta con programas de incentivos diseñados para alcanzar los tres objetivos de calidad (ingreso, utilidad y satisfacción del cliente); Al respecto, para el mes de Agosto del 2017 se otorgaron incentivos al Hotel Tequendama Inn Santa Marta, Hotel Tequendama Cartagena Inn, al área de Lavandería y a un funcionario del área de Mercadeo y Ventas. Por su parte, para el mes de Septiembre del presente año, se otorgaron incentivos al área de Lavandería, Parqueadero, Alimentos y Bebidas y a un funcionario del área de Mercadeo y Ventas, según la resolución No.20172040000114 que empezó a regir a partir del 19 de Enero del 2017.

1.2.1 En relación con el elemento del **Plan Institucional de Desarrollo Administrativo Planes Programas y Proyectos**, en la Sociedad Hotelera Tequendama S.A cuenta con el sistema de desarrollo administrativo, con el que según la política de desarrollo administrativo se tienen definidas 7 actividades referentes a los componentes de gestión misional y de gobierno, programación y ejecución presupuestal, servicio al ciudadano, gestión de la calidad y plan estratégico de recursos humanos.



- Por su parte, en la Sociedad se han adoptado e implementado **la Misión, Visión, Objetivos Institucionales**, al igual que los Valores y Principios Éticos, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética como se mencionó anteriormente. Dichos elementos son divulgados y reiterados tanto en las inducciones al personal nuevo, como en las capacitaciones internas y en las reuniones de gerencia, con el fin de que todo el personal lo tenga en su conocimiento y se apropie y sea partícipe de las políticas y directrices de la compañía.
- Con respecto al plan de acción, la Sociedad Hotelera Tequendama tiene determinado que en el mismo se consoliden los planes de negocios de las unidades estratégicas y los planes de acción de los departamentos administrativos de la organización. Como medida de control, la Oficina de Control Interno realiza semestralmente la evaluación de las actividades formuladas en el plan de acción de las diferentes dependencias de la SHT.

En el informe pormenorizado de la vigencia anterior se indicó que estaba pendiente por publicar el plan de acción para el año 2017 en la página web <http://www.sht.com.co/informes/planes-de-accion>. Para el periodo evaluado del presente informe se observó que aún no se ha realizado la publicación del plan de acción en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama.

1.2.2 Del Modelo de Operación por Procesos: En la Sociedad Hotelera Tequendama se tiene establecido el mapa de procesos con 3 macro procesos, los cuales son los procesos estratégicos, los procesos misionales y los procesos de apoyo.

De tal manera, el macro proceso estratégico contiene a gestión estratégica y gestión del control, medición y mejora continua, el macro proceso misional contiene a gestión comercial y a gestión operativa y el macro proceso de apoyo contiene a gestión de recursos (en el que está inmerso gestión humana, financiera y de infraestructura) y gestión de soporte (en el que está inmerso gestión de TIC'S, documental, seguridad y ambiental). Dicho mapa de procesos no ha presentado cambios ni actualizaciones para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que la versión vigente, según el Listado Maestro de Documentos Internos, es la versión 3 del 01 de Agosto del 2014.

1.2.3. Estructura Organizacional: La SHT cuenta con una estructura organizacional bajo los lineamientos de tres gerencias principales, como lo son: Gerencia General, Gerencia de Operaciones, Gerencia Administrativa y Financiera, raminificando el árbol jerárquico por departamentos, permitiendo de esta manera establecer canales de comunicación claros y delimitados para las áreas.



- **Manual de Funciones y Competencias;** En el manual de funciones y competencias la Sociedad Hotelera Tequendama tiene establecidos los criterios para cada cargo y las competencias y habilidades específicas con las que el personal debe contar para dar cumplimiento a las funciones de cada cargo. Para el periodo evaluado, tal como se mencionó anteriormente, la versión vigente según el Listado Maestro de Documentos Internos, es la versión 5 del 25 de Mayo del 2015.

1.2.4. Indicadores de Gestión; Cada jefe de proceso es responsable de la realización de los indicadores de eficiencia, efectividad y eficacia para cada departamento. El coordinador de prospectiva y planeación se encarga de compilarlos para que sean presentados en las reuniones de gestión mensuales y posteriormente, en la reunión de gestión anual. En dichas reuniones se analiza la información por departamentos y se evalúa el cumplimiento de los mismos teniendo en cuenta la meta y el presupuesto determinado para el mes y el año. De dicho análisis, parten las acciones que debe tomar cada departamento para mejorar los indicadores o mantener las estrategias que están siendo efectivas según como corresponda; sin embargo, para la vigencia del periodo evaluado no se han recibido acciones referentes a desviaciones de indicadores para incluirlas dentro del plan de mejoramiento institucional.

1.2.5 Políticas de Operación: La Sociedad Hotelera Tequendama tiene estipulado el Manual de Gestión Integral, el cual permite conocer en un marco general del Sistema de Gestión Integral de la SHT, relacionando las políticas y/o directrices organizacionales tales como la política de gestión integral, donde a su vez se encuentra implícita la política de calidad, la política ambiental, la política de seguridad industrial y de salud ocupacional y la política de inocuidad, y demás aspectos relevantes del sistema. Dicho documento no fue objeto de actualizaciones para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que la versión vigente es la 13 del 25 de Mayo del 2016.

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo, En la página WEB de la SHT <http://www.sht.com.co/marco-legal> se encuentra divulgado el mapa de riesgos en el que se encuentra la política de administración del riesgo y la segregación de los riesgos asociados a los diferentes procesos, con las medidas de control establecidas para mitigar dichos riesgos.

En el informe pormenorizado de la vigencia anterior, la Oficina de Control Interno sugirió que se efectuara la publicación del mapa de riesgos de la vigencia del año 2017 en la página, sin embargo, se observa que a la fecha no se ha presentado la publicación de dicho mapa en la página web de la Sociedad.

1.3.2. Identificación del Riesgo: El mapa de riesgos por procesos de la vigencia 2017 de la Sociedad Hotelera Tequendama se encuentra en proceso de actualización, labor que está siendo liderada por el área de Planeación y bajo revisión y consideración de cada líder de proceso. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control interno para



el segundo cuatrimestre del 2017 no ha efectuado la evaluación del mapa de riesgos.

Sin embargo, en ejercicio de auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno, se han evidenciado debilidades en la identificación de los riesgos en los procesos, algunos de los cuales ya se han materializado. Dicha materialización ha sido informada tanto a la alta dirección como a los líderes de procesos.

1.3.3. Análisis y valoración del Riesgo. La metodología utilizada para el análisis del riesgo se basa en la probabilidad de ocurrencia y el posible impacto que pueda generar en caso de que se materialicen dichos riesgos; se cuenta con controles para valorar los riesgos que permiten a través de sus acciones medir su probabilidad e impacto y determinar la clasificación real del riesgo.

2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componentes:

2.1 Autoevaluación Institucional — 2.2 Auditoría Interna — 2.3 Planes de Mejoramiento

2.1. Bajo el componente de **Autoevaluación del control y gestión**, es de mencionar que como actividades de sensibilización se convoca por parte de la Gerencia General a reuniones mensuales a los jefes de dependencias y a empleados administrativos y operativos, con el fin de informar sobre directrices, procesos y novedades de la sociedad, y retroalimentar sobre los resultados obtenidos y/o dejados de alcanzar al cierre de cada periodo por cada una de las unidades estratégicas de negocios y en general de las áreas de la Sociedad.

2.2. Respecto al componente de Auditoría Interna **Procedimientos de Auditorías Internas** del Sistema de Gestión Integral, necesario para evaluar la gestión de los procesos acorde al Programa Anual de Auditoría establecido, para el periodo evaluado se realizan cambios en los procedimientos definidos y en la estructura del programa de auditorías en aras de mejorar y optimizar el proceso, apuntando al cumplimiento de la medición y evaluación de unos objetivos específicos con base en unos criterios ya definidos.

- En lo concerniente al producto mínimo **Programa y Plan de Auditorías**, el Programa Anual de Auditoría para la vigencia 2017 de la SHT fue elaborado por la Oficina de Control Interno -OCI- buscando alinear todos los procesos al sistema de auditorías determinado por la organización y en búsqueda de realizar una auditoría integral en cada proceso que evalúe todos los criterios relevantes y necesarios para la medición efectiva del cumplimiento de los objetivos propuestos.

- Al respecto de las **Auditorías Internas**, para el periodo evaluado se realizaron 7 auditorías, las cuales se relacionan a continuación:
 - 1) Auditoría de inventarios, realizada del 31 de Julio al 01 de Agosto del 2017.
 - 2) Auditoría de seguimiento al programa de sostenibilidad, realizada el día 03 de Agosto del 2017.
 - 3) Auditoría Lavandería, realizada del 26 de Agosto al 26 de Septiembre del 2017.
 - 4) Auditoría arqueo de caja de recaudos casinos, realizada del 04 al 08 de Septiembre del 2017.
 - 5) Auditoría ISO 22000, realizada el 21 y 22 de septiembre del 2017.
- Al respecto de las **Auditorías Externas**, para el periodo evaluado se realizaron 3 auditorías, las cuales se relacionan a continuación:
 - 1) Auditoría de calidad NTS-TS 002, realizada el 11 Agosto del 2017.
 - 2) Auditoria de calidad ISO 14001, realizada los días 30 y 31 Agosto del 2017.
 - 3) Auditoría de calidad ISO 22000–NTC 5830, realizada del 25 al 27 del 2017.

2.3. En cuanto a las **Herramientas de elaboración y evaluación**, con el fin de llevar un mejor control sobre los planes de mejoramiento de la SHT, a partir del año 2017 se implementó el Plan de Mejoramiento Institucional (Versión 1 del 4 de Enero de 2017), en el que se consolida en una única matriz todos los hallazgos resultantes de auditorías internas y externas, recorridos, informes ambientales, informes de revisoría fiscal, accidentes laborales e inconsistencias de las diferentes unidades estratégicas de negocio o procesos.

Dicho Plan de Mejoramiento es objeto de evaluación y seguimiento trimestralmente, con el fin de verificar el avance obtenido y el cierre eficaz de las actividades propuestas. De igual manera en la medida que las unidades o procesos lo requieran, la Oficina de Control Interno brinda asesoría y acompañamiento al respecto de documentación y procedimiento de los planes de mejoramiento.

Para el periodo vigente la Oficina de Control Interno presentó el informe de seguimiento del tercer trimestre del año 2017. Al corte descrito el plan de mejoramiento presenta un porcentaje de ejecución del 73%. De las 160 acciones del Plan de Mejoramiento Institucional, 41 acciones se encuentran en estado abiertas y 119 se encuentran en estado cerrado.

- Con respecto al **Seguimiento al cumplimiento a las Acciones Correctivas y Preventivas** definidas en el plan de mejoramiento de cada proceso, se cuenta con un procedimiento, cuyo objetivo es establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones correctivas y preventivas que eliminan las causas de las no



conformidades reales , potenciales (riesgos) y/u observaciones y que permitan el mejoramiento del Sistema de Gestión Integral en la Sociedad Hotelera Tequendama S.A. Para el periodo evaluado dicho procedimiento no ha sido objeto de actualizaciones, de tal manera, la versión vigente es la 7 del 31 de Julio del 2016.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Este eje transversal se compone de dos elementos, de **Información y Comunicación Interna y Externa**, del cual se evidencia la existencia de asistencia en servicio al cliente por medio de encuestas de satisfacción creada a través de Google – mecanismo implementado desde el mes de Marzo 2016. La aplicación de las encuestas a los huéspedes se realiza a través de correo electrónico y se mide el grado de satisfacción del producto y/o servicio brindado, recibiendo además sugerencias, quejas y demás instauradas por los clientes.

Igualmente, en los diferentes ambientes de negocio existen planillas de encuestas de satisfacción, las cuales son materia de análisis y determinaciones en el marco del Comité de Inconsistencias del cual hace parte para su seguimiento la Oficina de Control Interno. Algunas de relevancia son contestadas por el área implicada directamente en la queja y son radicadas por medio del sistema Orfeo o vía email a quienes las instauraron.

Los medios de recepción de PQRS con que cuenta la Sociedad son: Documento físico que se recibe en correspondencia que se radica en el sistema ORFEO; en formato escrito en los ambientes del hotel, vía e-mail, de manera verbal y por medio de Línea de atención al cliente gratuita 01-8000-916565.

En cuanto a las **Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso**, la Sociedad cuenta con procedimientos para la elaboración y modificación de documentos y planillas del Sistema de Gestión Integral, se tienen los listados maestros de registros y documentos e igualmente se cuenta con el manual de archivo y correspondencia que hace parte del programa de Gestión Documental de la Sociedad, donde se establecen los criterios para llevar a cabo los procesos de un modo manejable teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios.

Cabe resaltar que la Oficina de Gestión Documental continúa en etapa de fortalecimiento de sus procesos y procedimientos, teniendo en cuenta que se presentaron debilidades al respecto del Sistema de Gestión Documental, labor de mejora que se está llevando a cabo en mesas de trabajo efectuadas con el Archivo General de la Nación

Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía, La SHT, rinde cuentas a: **a)** su grupo de interés, esto es a sus accionistas; **b)** a los organismos de control con competencia para exigir tal información y **c)** a los ciudadanos que así lo soliciten en ejercicio del control social.

Lo relacionado con las **Tablas de Retención Documental**, se menciona que fueron aprobadas por primera vez con el Acuerdo 056 de octubre de 2001 del AGN, la última fecha de actualización de dichas tablas fue en Junio de 2012. Así mismo el proceso de gestión documental se encuentra ejecutando acciones de mejora suscritas en plan de mejoramiento con el Archivo General de la Nación

En cuanto a **Política de Comunicaciones**, la SHT cuenta con un instructivo para comunicaciones externas que tiene versión 3 con fecha 03 de Septiembre de 2014.

ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de la Entidad continúa su evolución bajo la responsabilidad y compromiso de la Alta Dirección asegurando su sostenimiento y mejora de forma permanente. La Sociedad Hotelera Tequendama S.A. (SHT), efectúa mediante los diferentes comités el seguimiento de metas, planes, programas y proyectos a la gestión de la Entidad.

Se sugiere a la administración la actualización de los riesgos por procesos y de corrupción, con el fin de crear conciencia en los procesos y blindar aquellas acciones negativas que puedan impactar la operación de la Sociedad Hotelera Tequendama.

Cordialmente,



Henry Molano Vivas
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:
Daniela Jiménez Bohórquez– Auditora Oficina de Control Interno

COPIA No. 1 DE 2 COPIAS
GESTIÓN DOCUMENTAL.
Original: Gerencia General
Copia: Oficina Control Interno