



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

SHT. 330.035.91 / 20171100010973



Bogotá, Julio 12 de 2017

A: ANA ARACELY JARA FLOREZ  
Gerente General (E)

DE: HENRY MOLANO VIVAS  
Jefe de Control Interno

**ASUNTO: Remisión de Informe Pormenorizado**

Respetada Doctora.

Por medio de la presente me permito remitir para su conocimiento el Informe Pormenorizado del periodo comprendido entre el 11 de marzo al 11 de Julio de 2017, en atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 9º de “Reportes del responsable de Control Interno”, en que se indica que “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”.

Cordialmente,



Henry Molano Vivas  
Jefe Oficina de Control Interno SHT

Elaboró: Daniela Jiménez – Auditora de Control Interno

**GESTIÓN DOCUMENTAL**  
Original: Gerencia General  
1<sup>a</sup> Copia: Oficina de Control Interno

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

Jefe de Control Interno:	Oficina de Control Interno	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Período evaluado: 11/03/2017 a 11/03/2017
			Fecha elaboración: 11/07/2017

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 9° 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 Marzo y el 11 de Julio de 2017, 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. Al respecto de dicho código, se pudo evidenciar que al corte descrito para el presente informe el mismo no fue objeto de actualizaciones, teniendo en cuenta que la versión vigente es la 3 que tiene como fecha de modificación el 03 de Septiembre de 2016.

Por su parte se evidenció que en la última modificación del Código de Ética, el jefe de la Oficina de Control Interno sigue siendo una parte activa del Comité de ética con voz y voto, aunque debe ser sólo un ente con voz pero sin voto. Sin embargo, a pesar de que en el último informe pormenorizado se reportó que se debía hacer dicho cambio, se evidencia que a la fecha el documento no se ha actualizado.



**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:
  - 38 capacitaciones realizadas en el mes de Marzo del 2017, con un total de 186 asistentes y 4081 horas/hombre.
  - 62 capacitaciones realizadas en el mes de Abril del 2017, con un total de 348 asistentes y 9171 horas/hombre.
  - 53 capacitaciones realizadas en el mes de Mayo del 2017, con un total de 271 asistentes y 4008 horas/hombre.
  - 40 capacitaciones realizadas en el mes de Junio del 2017, con un total de 385 asistentes y 7523 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 Abril del 2017 se otorgaron incentivos por utilidad al área de Parqueadero. Por su parte, para el mes de Junio del presente año, se otorgó incentivos por productividad al departamento de Ventas y Mercadeo, 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 se 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 ya se citó. 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.

Sin embargo, está pendiente por publicar el plan de acción para el año 2017 en la página web <http://www.sht.com.co/informes/planes-de-accion>, en la que además se pueden encontrar los planes desde el año 2010.

**1.2.2 Del Modelo de Operación por Procesos:** En la Sociedad Hotelera Tequendama se tiene establecido el mapa de procesos según 3 grandes 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 esa 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, a la fecha no se han recibido acciones referentes a los 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. Sin embargo, en la página no se encuentra el mapa de riesgos vigencia 2017, el cual, según sugerencia efectuada por la oficina de Control Interno se debe actualizar.

**1.3.2. Identificación del Riesgo:** La Oficina de Control Interno presentó a la alta dirección el día 28 de Abril del 2017 el informe de evaluación del mapa de riesgos por procesos del primer trimestre del presente año. En el mismo se indicó que dicho mapa se encuentra en proceso de actualización, por lo cual se recomendó que los líderes de cada dependencia de la SHT en compañía del área de Planeación actualizar el mapa de riesgos por procesos de la vigencia 2017.

Por su parte, teniendo en cuenta la auditoría realizada en el mes de Junio al área de Caja General de la SHT, en la que se observó la pérdida de una suma considerable de dinero, se evidenció que es necesario que el área correspondiente realice una revaluación de los riesgos del proceso y actualice los procedimientos que involucren el manejo de los recursos de la entidad.

Así mismo, en ejercicio de auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno, se han evidenciado debilidades en la identificación de los riesgos en los procesos de manejo de recursos, algunos de los cuales ya se han materializado.



**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.

Adicionalmente, para el periodo evaluado se realizó por parte de control interno dos campañas de fomento a la cultura del control, con las que se buscó concientizar al personal sobre la importancia del autocontrol en las labores que desempeñan y su responsabilidad de cuidado con los bienes de la SHT, los cuales son bienes públicos.

**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 al proceso de gestión comercial, realizada del 20 de Febrero al 20 de Abril del presente año, bajo las normas ISO 9001/NTCGP-1000 y Modelo Estándar de Control Interno MECI.
  - 2) Auditoría al proceso de gestión financiera, realizada del 03 de Marzo al 03 de Mayo del 2017.
  - 3) Auditoría a cartera, realizada en el mes de Mayo del año 2017.
  - 4) Auditoría al proceso de gestión de alimentos y bebidas, realizada el día 17 de Junio del 2017.
  - 5) Auditoría a la Caja General de la SHT, realizada los días 22 y 23 de Junio del presente año.
  - 6) Auditoría validación extractos bancarios de enero a junio de 2017, realizada el día 28 de Junio del 2017.
  - 7) Auditoría requisitos normativos y condiciones higiénico-sanitarias de las zonas de piscina y spa de la SHT, realizada el día 07 Julio de 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 OSHAS 18001, realizada los días 20 y 21 de Abril del 2017.
  - 2) Auditoría de calidad NSTH 006, realizada los días 20 y 21 de Abril del 2017.
  - 3) Auditoría de calidad ISO 9001–GP1000, realizada los días 21, 22 y 23 de junio 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 plan de mejoramiento del primer trimestre de la vigencia 2017. A corte del mes de marzo dicho plan contenía 103 acciones correctivas y preventivas. El avance de ejecución del plan de mejoramiento para el primer trimestre del año 2017 es del 61%.

Para el periodo vigente la Oficina de Control Interno presentó el informe de seguimiento del plan de mejoramiento del primer trimestre de la vigencia 2017. A corte del mes de marzo dicho plan contenía 103 acciones correctivas y preventivas. El avance de ejecución del plan de mejoramiento para el primer trimestre del año 2017 es del 61%.

- 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 eliminen 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 más de 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 / Andrea del Pilar Cogua – Auditoras Oficina de Control Interno**