Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Industria Licorera de Caldas

Jorge Iván Orozco Hoyos
Gerente General
ILC

Enero de 2015

1. INTRODUCCIÓN

Por medio del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" anexo al mencionado decreto.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Industria Licorera de Caldas incluye cuatro (4) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos corresponde al Mapa de riesgos de corrupción y a las medidas para controlarlos y evitarlos, para el cual se tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- contenido en la Metodología de la guía Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República; el plan incluye como segundo componente la Estrategia Anti trámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Con el propósito de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente la Rendición de cuentas, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión a la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los entes de control.

El cuarto componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, propende por establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad de nuestros productos y accesibilidad de la ciudadanía.

La Industria Licorera de Caldas es una empresa industrial y comercial del Estado, del orden departamental, comprometida con el desarrollo económico, ambiental y social de la región, orientado a generar recursos para el bienestar de los habitantes del departamento de Caldas.

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta este documento que se convierte en una herramienta para la elaboración de una política integral de lucha contra la corrupción y un plan de atención al ciudadano como una estrategia que busca una gestión transparente generando una transformación en las prácticas empresariales incluyendo la transparencia, la ética, la eficiencia y la eficacia como los principios de este plan.

La empresa tiene mecanismos de participación, democratización y vigilancia, con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión como es la Audiencia pública de rendición de cuentas y los informes que se suben en la página web, además de la oficina de servicio al cliente.

Consecuente con lo anterior se publica el Plan Anticorrupción de la entidad que servirá como insumo orientador del comportamiento de sus funcionarios.

2. OBJETIVOS Y ALCANCES

2.1 Objetivo general del Plan anticorrupción y atención del ciudadano

Prevenir al interior de la empresa las prácticas corruptas que vayan en contravía de la legalidad y permitir la participación del ciudadano en la denuncia de actos corruptos en la Industria Licorera de Caldas.

2.2 Objetivos específicos Plan anticorrupción y atención del ciudadano

- Promover el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en la organización.

- Generar confianza entre las partes interesadas de la Industria Licorera de Caldas, con el suministro de la información que ellos requieran.

- Tener un contexto estratégico actualizado que refleje las verdaderas condiciones de la empresa y que esté acorde con el mapa de riesgo y sus respectivas acciones de control.

- Mejorar la imagen e identidad social de la empresa.

- Reducir a cero los riesgos de corrupción al interior de la Licorera.

- Mantener la buena reputación de la empresa, en cuanto a los procedimientos de Rendición de Cuentas y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil, brindando oportuna solución a estos.

- Establecer los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

- Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al ciudadano.

2.3 Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Industria Licorera de Caldas.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

La Industria Licorera de Caldas para el cumplimiento de su deber constitucional ha definido así sus elementos estratégicos:

3.1. Misión

Generar recursos para el bienestar de los habitantes del departamento de Caldas a través de la producción y comercialización de licores, alcoholes y otros productos de reconocida calidad, consumidos en Colombia y el mundo.

3.2 Visión

En el año 2015 la Industria Licorera de Caldas será una empresa innovadora, confiable, altamente rentable y reconocida en Colombia y en los países donde

tenga presencia, por producir y comercializar licores y alcoholes con estándares internacionales de calidad.

3.3 Política integrada de gestión

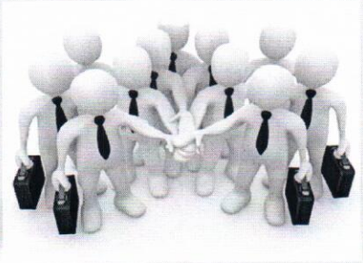
En la Industria Licorera de Caldas estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, con productos de excelente calidad a través de un comercio legítimo, manteniendo condiciones de seguridad física e industrial e implementando programas orientados a la salud de empleados y partes interesadas, mitigando los impactos ambientales significativos, como factor fundamental en todas las actividades, cumpliendo con la normatividad vigente, realizando una adecuada gestión del riesgo y enfocados hacia el mejoramiento continuo, para alcanzar nuestra razón de ser: generar recursos para el bienestar y progreso de los ciudadanos del Departamento de Caldas.

3.4 Principios corporativos

Los principios corresponden a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. En este sentido, los principios son las creencias básicas a partir de los cuales se cimienta el sistema de valores al cual vinculan las personas o grupos de interés.

Dichas creencias se presentan como postulados que las personas y el colectivo asumen como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

En la Industria Licorera de Caldas, reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios corporativos:



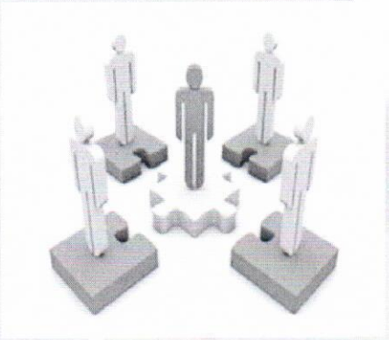
- ORIENTACIÓN AL MERCADO
- PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN
- MEDICIÓN Y CONTROL
- ORIENTACIÓN AL RESULTADO
- COMUNICACIÓN EFECTIVA
- DISPOSICIÓN AL CAMBIO
- TRABAJO EN EQUIPO
- GENERACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIABLE Y OPORTUNA
- EFICIENCIA Y AGILIDAD EN LOS PROCESOS

3.5 Valores corporativos

Se entiende por valores aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Los Valores corporativos establecidos como guía para actuar en la Industria Licorera de Caldas son:

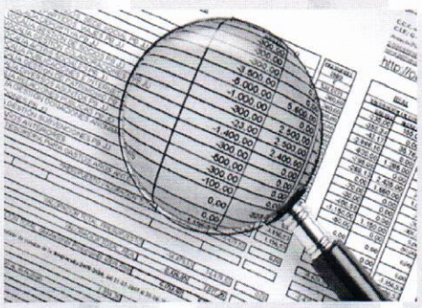
HONESTIDAD



Somos éticos en todos los actos de nuestra vida, obramos con transparencia y somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Honestidad significa que no hay contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos, palabras o acciones. Ser honesto con el verdadero ser y con el propósito de una tarea gana la confianza de los demás e inspira fe en ellos. Honestidad significa nunca hacer el mal uso de lo que se confió.

TRANSPARENCIA



Hacer de conocimiento público la información y el actuar personal. Es actuar de forma clara, evidente y oportuna sin ambigüedad y siguiendo los procedimientos establecidos y dados a conocer previamente.

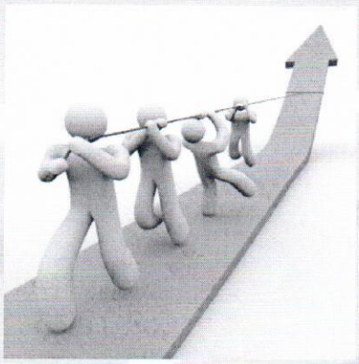
CONFIANZA

Generamos credibilidad a través de la responsabilidad y calidad de nuestro trabajo.

RESPETO

Tratamos a todos con dignidad y reconocemos la importancia del otro. El respeto exige un trato amable y cortes; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es la garantía absoluta de transparencia.

COMPROMISO



Trabajamos con entusiasmo y persistencia, dando siempre nuestro mejor esfuerzo. El comportamiento para el líder, es todo eso y más porque cada uno de los que diriges está dependiendo de ti, Si quieres ser un líder efectivo, tienes, que comprometerte. El verdadero compromiso inspira y atrae a la gente. Le muestra que tiene convicciones. Ellos creerán en ti solo si tú crees en tu causa. Como sucede con la Ley no escrita, la gente acepta primero al líder, después su visión.

ACTITUD DE SERVICIO

Reconocemos que nuestros clientes son nuestra razón de ser. Si todo empieza con la forma en que recibes a las personas: tu sinceridad, tu interés autentico, tu gusto por ser quien eres y por hacer lo que haces; todas son causas que tienen el efecto de lograr que alguien se sienta a gusto y bienvenido contigo.

PERTENENCIA

Es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia, pues es el primer grupo al que pertenecemos.

Al serle fiel al grupo y siguiendo sus normas, se da una identidad y una seguridad, mientras más segura se sienta la persona, más elevado será su sentimiento comunitario y se encontrará más dispuesta para cumplir las normas de convivencia.

RESPONSABILIDAD

Cumplimiento de los deberes en forma oportuna y efectiva para beneficio público, aceptando y asumiendo libremente las consecuencias de nuestros actos y omisiones.

4. COMPONENTES DEL PLAN.

Mediante el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Gobierno Nacional señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenida en el documento adjunto "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" el cual es parte integral del citado decreto.

El mencionado documento incluye 4 componentes: 1) Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción, 2) Estrategia Anti trámites, 3) Rendición de Cuentas y 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

En la vigencia 2014 se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en sus cuatro componentes y se dio cumplimiento a lo normado con la publicación de cuatro informes los cuales se pueden consultar en la Web de la entidad.

4.1 Primer Componente: Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo.

Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, la Oficina de Mejoramiento Institucional como líder de este componente, efectuó una reunión con todos los responsables de los Procesos y/subprocesos con el fin de explicarles la metodología que la entidad adoptó para la identificación de los riesgos de corrupción.

Los responsables, a su vez, convocaron a los líderes de subproceso que hacen parte de cada Proceso para levantar los riesgos de corrupción. Como producto de esta actividad, se actualizó el Mapa y matriz de Riesgos de Corrupción Institucional 2014 se identificaron 12 riesgos de corrupción agrupados por procesos y de igual manera, se establecieron las acciones, responsables y tiempo para el seguimiento en la mitigación de los riesgos que pueden causar impacto en la entidad. Así mismo, dentro de las acciones de mitigación y transparencia se expidió la Resolución número 0858 del 14 de noviembre del 2014, donde se crea y se reglamenta el funcionamiento del comité de gestión de riesgos y seguros de la Industria Licorera de Caldas

Los Riesgos de Corrupción se publican en la página web de la Industria Licorera de Caldas, junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano siendo incluidos y actualizados en el "Mapa de Riesgos Institucional". De conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que hace parte integral del Decreto 2641de 2012, la Oficina de Control Interno es la

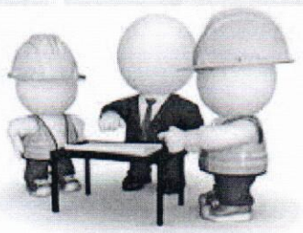
dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del Plan.

GESTIÓN DEL RIESGO:

La Gestión del Riesgo, tiene como objetivo prevenir y mitigar los riesgos críticos del negocio y debe estar alineada con el propósito y las estrategias del negocio, con sus actividades primarias y, por conducto de ellas, con las actividades de apoyo.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS:

La presente política pretende prevenir y mitigar los riesgos críticos de la empresa alineándolos con la estrategia corporativa mediante sus actividades principales y de apoyo. Un riesgo es considerado como la posibilidad de que ocurra algún evento que tenga impacto en los objetivos organizacionales.



Su formulación está a cargo de la Gerencia General, apoyado por la Gerencia Administrativa y el Comité de Gestión de Riesgos y Seguros de la Industria Licorera de Caldas, conforme a la Resolución número 858 del 14 de noviembre de 2014.

Se adopto la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (D.A.F.P.) para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos con el fin de gestionarlos en la Industria Licorera de caldas y se han establecido los siguientes lineamientos:

1. Para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos, se debe seguir la Guía para la Administración de Riesgos del D.A.F.P. la cual es aplicada en el Mapa de Riesgos Institucional.

2. Cuando el riesgo sea clasificado como alto o extremo de acuerdo a la siguiente tabla el líder del proceso y su equipo de trabajo deben plantear controles y acciones que permitan desplazar a una zona moderada o a una zona baja.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
1	B	B	M	A	A
2	B	B	M	A	E
3	B	M	A	E	E
4	M	A	A	E	E
5	A	A	E	E	E

3. El mapa de riesgos reflejará los riesgos residuales identificados después de los controles existentes y formula acciones y mediciones para su tratamiento y monitoreo. Las siguientes tablas permiten medir la efectividad de los controles y de esa manera calcular el nuevo estado de la zona de riesgo.

PARAMETROS	CRITERIOS	PUNTAJES
HERRAMIENTAS PARA EJERCER EL CONTROL.	Posee una herramienta para ejercer control.	0 - 20
	Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo de la herramienta.	0 - 20
	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado la herramienta.	0 - 20
PARAMETROS	**CRITERIOS**	**PUNTAJES**
SEGUIMIENTO AL CONTROL	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento.	0 - 20
	La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuado.	0 - 20

RANGOS DE LOS CONTROLES	DESPLAZAMIENTO EN LA MATRIZ	
	PROBABILIDAD	IMPACTO
ENTRE 0 - 50	0	0
ENTRE 51 - 75	1	1
ENTRE 76 - 100	2	2

4. Para el seguimiento y evaluación a la efectividad de las políticas los líderes de los procesos y subprocesos con su respectivo equipo de apoyo serán los responsables de acuerdo al cronograma de valorar los controles y plantear las acciones correspondientes.
5. El proceso de administración de riesgos debe ser un instrumento de consulta entre la organización y las partes interesadas, deberá ser responsabilidad de todos los funcionarios de la empresa, y deberá ser una práctica constante en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de la industria licorera de Caldas.
6. La política de administración del riesgo deberá ser divulgada a todos los servidores de la empresa.

MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN

VER ANEXO 1

ANALISIS DEL RIESGO: Elemento de Control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Lo anterior se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.

Se consideran los siguientes criterios: Raro, improbable, posible, probable y casi seguro, los cuales permite conocer la ZONA DE RIESGO, que señala si el riesgo es: Bajo, moderado alto y extremo.

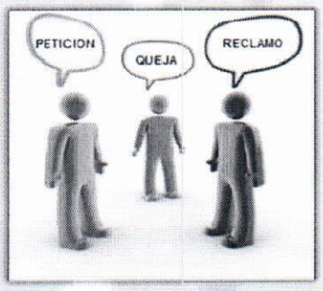
Por IMPACTO se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del estado, afectando los recursos público, la confianza y el cumplimento de las funciones de la administración, siendo inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción

Conociendo la **Zona de Riesgo** se identifica la **Medida de Respuesta** la que determina que si el Riesgo es bajo: se debe Asumir el riesgo, si es moderada se debe Asumir el riesgo o reducir el riesgo, si éste es Alto se debe Reducir el riesgo o evitar el riesgo o compartir – transferirlo, si la zona de riesgo es extrema se debe Reducir el riesgo o evitar el riesgo o compartir – transferir el riesgo.

2. Medidas concretas para mitigar los riesgos

Se han implementado medidas concretas para mitigar los riesgos, tales como:

- Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página WEB de la entidad se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, para que los usuarios y la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes y denunciar cualquier acto de corrupción realizado por funcionarios de esta entidad.



- Plan de auditorías internas establecidas por la Oficina Asesora de Control interno y Mejoramiento Institucional que permiten realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e Implementar acciones de mejora continua.

- Se ha implementado y desarrollado el Plan de Mejoramiento Institucional para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas en la entidad.

- Compra de Pólizas de Cubrimiento para riesgos, daños materiales, de

responsabilidad civil extracontractual, de buen manejo global que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección. Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia anti trámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, la estandarización y optimización de éstos.

La Industria Licorera de Caldas ha establecido los medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos. La destilera se une al interés nacional de lograr la racionalización y simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública; pretendiendo fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, empresarios y servidores públicos.

Actualmente esta implementado la ventanilla única con base en el Acuerdo 060 de octubre 30 del 2001emanado del archivo general de la nación, que consiste en la radicación única y consecutiva de los documentos externos e internos, paquetes y encomiendas respectivamente.

Se implemento desde el año 2001 el habilitador informático (Sistema de gestión Documental SGD) como medio de comunicación oficial de la Industria Licorera de Caldas, con el fin de disminuir los trámites administrativos internos, reducir el consumo de papel mediante impresión, reducir los tiempos en tramites documentales especialmente en la contratación, permite reducir el tiempo de consultas de cualquier documento, disminuye el volumen del papel físico, permite identificar la trazabilidad de los documentos; en la actualidad se están analizando aspectos para la mejora continua del Sistema de Gestión Documental.

Para la presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos se realiza a través página Web: Ingresando por www.ilc.com.co, el link le permite al usuario enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es re-direccionado a la funcionaria encargada de Servicio al Cliente.

De acuerdo a las necesidades y requerimientos planteados por el área de compras y contratación en cumplimiento a la Resolución 580 del 2013, por medio de la cual se adopta el procedimiento de la Contratación de la Industria Licorera de Caldas, en su Artículo 17 referente al Directorio Único de Proveedores, se planteo un proyecto para el análisis y desarrollo de un sistema de información para proveedores para la vigencia 2015 ,el área de compras y contratación implementara el sistema de información para selección de proveedores compuesta por las siguientes etapas: documentación, precalificación de oferentes, calificación de proveedores, certificación automática para el proveedor.

La pagina WEB de la Industria Licorera de Caldas, cuenta con las fases y criterios de Gobierno en Línea.

1.3 TERCER COMPONENTE : LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Según el documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Esta estrategia se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión.

En nuestra institución esta estrategia está liderada por la Oficina de Mejoramiento Institucional. Desde la perspectiva del documento Conpes, los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

La audiencia pública de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la sociedad. Actualmente existe una metodología para las audiencias públicas de rendición de cuentas de las entidades, instituciones y servidores públicos del Departamento de Caldas. La Contraloría General de Caldas a través de la Resolución N° 482 del 23 de diciembre del 2010 y modificada por la

Resolución 0324 del 25 de octubre del 2011, establecen los parámetros para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de los sujetos de control así:

La Industria Licorera de Caldas sujeta al control fiscal de la Contraloría General de Caldas, expide su reglamento interno para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas, conforme a los criterios y parámetros que se señalan el ente de control.

Para la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas implica la implementación por parte de la I.L.C. dos veces al año; la primera entre los meses de enero y abril, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior; la segunda entre los meses de septiembre y octubre, correspondiente a lo ejecutado en el primer semestre de la actual vigencia, precedida de una amplia difusión de la información, a través de Internet o apoyada en medios informáticos y estrategias de comunicación, publicidad y mecanismos de seguimiento y evaluación, articulando las entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil.

Las audiencias públicas de rendición de cuentas deberán tener dos contenidos como mínimo:

1. ***La Rendición de Cuentas financiera*** de la ejecución del presupuesto asignado para el año inmediatamente anterior, con un aparte especial referente a la totalidad de la contratación, inclusive de personal.

2. ***La Rendición de Cuentas de Gestión***, en la cual se explicará que se ha hecho en procura de resolver los problemas de la población dentro del área que le corresponde. Tendrá un aparte especial, el cual es la presentación de las metas e Indicadores de resultados. Las metas e indicadores deberán estar definidos por la entidad, en términos de cantidad, costos, calidad y oportunidad. Para mejor comprensión por parte de la ciudadanía de estas metas e indicadores, la empresa adelanta un proceso abierto de información pública a fin de que la población llegue a la Audiencia Pública con suficiente conocimiento de causa.

ORGANIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA. La organización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas se desarrollará a través de los siguientes pasos:

- ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL
- DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN
- ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA
- CONVOCATORIA
- INSCRIPCIÓN Y RADICACIÓN DE PROPUESTAS

- ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y/O EVALUACIONES RECIBIDAS
- REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL. La entidad conforma un grupo de apoyo que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo está presidido por la Gerencia Administrativa de la Entidad la cual se ocupará del manejo de la información. El envió o intercambio de información entre las dependencias y la oficina de Mejoramiento Institucional como coordinadora de todo el proceso permitirá obtener una información clara, precisa y simplificada.

Se debe conformar un equipo de relatoría integrado por uno o dos funcionarios de la entidad y uno, por lo menos, de la veeduría del proceso para que recoja la encuesta de evaluación de los asistentes a la Audiencia Pública.

IDENTIFICACIÓN DE INTERLOCUTORES. La empresa conforma una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones, comités de usuarios, consejos regionales, gremios. veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de sus servicios, para contactarlas e invitarlas a las Audiencias Públicas. Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la Rendición de Cuentas.

Las organizaciones identificadas deben ser representativas de los intereses generales de los ciudadanos. Como cada organización representa unos intereses de grupo, deben analizarse las distintas organizaciones que interactúan con la entidad y evaluar su capacidad de representación, de tal forma que las organizaciones que se vinculen al proceso registren la diversidad de intereses de la comunidad frente a la entidad.

DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN. La Entidad deberá divulgar la información con treinta 30 días de antelación a la fecha prevista para realizar la Audiencia Pública, de manera que permita preparar a la ciudadanía sobre los alcances de la Rendición de Cuentas y los mecanismos legales de control social, para ello, deberá adelantarse una jornada previa de sensibilización por los medios de comunicación, y podrán realizarse encuentros preparatorios de a audiencia entre la entidad y las organizaciones, de manera que permitan clarificar la información y propiciar el seguimiento por parte de estas últimas. Los funcionarios de la entidad también deben recibir capacitación, sensibilización e información sobre la estrategia de Rendición de Cuentas y sobre los mecanismos para su implementación.

ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA. Para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la empresa o servidores públicos deberán establecer en el acto de convocatoria los siguientes aspectos:

a. Lugar: Identificar el lugar donde se llevará a cabo la Audiencia; este debe ser amplio respondiendo a las necesidades de la entidad y de fácil acceso a la ciudadanía. Se deben tener en cuenta las normas básicas de seguridad.

b. Fecha: Establecer la fecha de realización de la audiencia con 30 días de antelación para que quienes deban o deseen asistir reserven su agenda con suficiente tiempo.

c. Duración: Establecer la jornada de duración de la audiencia, procurando que la misma se desarrolle en jornada continua y sin interrupciones.

d. Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria: La Audiencia debe ser pública y abierta, pero se debe prever la cantidad de personas que se harán presentes para poder planear y no tener que enfrentar contratiempos el día de la Audiencia por taita de logística y recursos.

e. Reglamento de la Audiencia: Dentro del reglamento de la destilera debe establecerse una agenda para el desarrollo de cada audiencia, en la cual se señale el tiempo de las intervenciones, número de las mismas, moderador de la audiencia, registro y seguimiento de las preguntas y respuestas, etc. Es decir, deben especificarse las reglas de juego o acuerdos sobre el desarrollo de la sesión, preferiblemente concertadas con el Comité de Seguimiento. El moderador debe administrar los tiempos y coordinar las intervenciones, su función debe ejecutarse en forma técnica.

CONVOCATORIA: La convocatoria para la audiencia pública deberá efectuarse con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha señalada para la realización de la misma por todos los medios masivos de comunicación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de a entidad. La entidad puede utilizar boletines de prensa, entrevistas televisivas o radiales y espacios institucionales en medios de comunicación, el boletín del consumidor, el Internet, radio, televisión, carteleras institucionales, volantes, entre otros. La única condición es que debe ser de amplia divulgación.

En el acto de convocatoria de la audiencia, la licorera señalará la metodología que será utilizada.

1. Invitación a las organizaciones de la sociedad civil: A las organizaciones que fueron identificadas en la etapa de planeación de la audiencia, deberá invitárseles de manera personalizada por parte de la entidad convocante y remitírseles copia, en medio físico o magnético del informe de rendición de cuentas. La entidad deberá invitar directamente como mínimo a cinco organizaciones de las identificadas.

2. Invitación a la ciudadanía en general: La entidad invita a través de los medios de comunicación a la comunidad en general. En la convocatoria se especificará que la información de la entidad estará disponible en su página Web y en medio físico en los centros de documentación o de atención al usuario o en la dependencia que se designe para tal fin.

INSCRIPCIÓN Y RADICACIÓN DE PROPUESTAS: Las organizaciones de la sociedad civil, como mínimo con 10 días de antelación a la audiencia, deberán presentar y radicar en la oficina que la entidad convocante destine, las propuestas de intervención para que les sean asignados os espacios respectivos dentro de la audiencia.

La entidad deberá dar respuesta a las inquietudes planteadas por las organizaciones el día de la audiencia pública.
La entidad deberá establecer previamente el número máximo de páginas por propuesta, de acuerdo al número de organizaciones que prevean participar en la audiencia, de acuerdo con la capacidad (disponibilidad) para realizar el análisis de las mismas.

Los ciudadanos individualmente tendrán la oportunidad de intervenir en la audiencia sin necesidad de radicar previamente sus propuestas. Para ello se fijará un tiempo de intervenciones.

ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y/O EVALUACIONES RECIBIDAS: Al interior de cada entidad se determinarán los funcionarios y áreas competentes para analizar y preparar las respuestas ante las propuestas recibidas de parte de las organizaciones de la sociedad civil o de los ciudadanos en general, las cuales deben clasificarse por programas o áreas temáticas de tal forma que durante la audiencia pública puedan responderse integralmente todas las inquietudes de las organizaciones y de los ciudadanos.

De todas maneras, tanto las propuestas de las organizaciones, como las respuestas de las entidades deben publicarse en la página Web de la entidad y

dejarse a disposición de la comunidad en general en los centros de documentación y atención al usuario.

REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA: A la entrada de la audiencia, los organizadores suministraran a los ciudadanos asistentes un formato para sistematizar su participación, con el propósito de facilitar las intervenciones de los ciudadanos, agrupar las mismas por temas y darle una lógica a las intervenciones y explicaciones de la entidad.

La audiencia pública será presidida siempre por el representante legal de la licorera que realiza la rendición de cuentas, acompañados del equipo de trabajo que consideren necesario.

También podrán participar como testigos del evento algunos organismos invitados como la Contraloría General de Caldas, universidades, procuraduría.

a) ***Intervención de la entidad:***

Este es el espacio donde la entidad expone su informe en cabeza del representante legal o los funcionarios designados para el efecto. Este lo hace en forma global con los compromisos y los resultados de la entidad y con el apoyo de cada área la cual se encargará de exponer la información especializada.

Este primer bloque puede realizarse en dos horas. Para ello, la entidad deberá exponer en forma didáctica y amena sus ejecuciones, logros, dificultades y retos.

Podrá utilizar para ello video, clips sobre realizaciones, testimonios, presentaciones en power point, resúmenes didácticos para entregar y otras acciones que dinamicen la presentación de la información.

b) ***Intervenciones de las organizaciones***

Estas hacen su exposición refiriéndose al informe, haciendo sus observaciones y propuestas con respeto y sustentando sus planteamientos con cifras reales o con argumentos. Tendrá un límite de tiempo establecido en el reglamento según el número de organizaciones inscritas. En este mismo bloque, la entidad dará las respuestas o explicaciones a la organización para lo cual también tendrá un tiempo límite, no mayor al de la intervención de la organización. No habrá lugar a réplica, a menos que el reglamento del evento así lo considere.

Se recomienda que en este bloque las intervenciones de las organizaciones sean por lo menos de 10 minutos. Estas intervenciones deben organizarse por temas afines, de tal forma que las respuestas de la entidad sean frente a cada agrupación temática.

CIERRE DE LA AUDIENCIA: Finalizadas las intervenciones de la ciudadanía, se presentarán y recogerán conclusiones de la experiencia, en las cuales se sugiere que participe la Oficina de Control Interno de la entidad, además de las

que puedan presentar observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia, como Universidades u otros, las cuales serán recogidas en el acta realizada por el equipo relator, que constituirá un documento oficial del acto. Terminada esta parte, el responsable del evento declarará terminada la Audiencia Pública.

La veeduría asignada para verificar el cumplimiento de los compromisos podrá solicitar documentos del evento para elaborar y completar su informe, que será entregado al Comité de Seguimiento del Pacto.

EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA: La entidad deberá hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en la audiencia. Dicho seguimiento tendrá la colaboración de la oficina de control interno, las áreas de atención al usuario de la entidad y del grupo integrado por las organizaciones invitadas y ciudadanos que quieran hacer parte de él.

Una vez culminada la audiencia, se distribuirá un formato de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía, con el fin de realizar ajustes que mejoren procesos futuros.

PUBLICACION DE LOS RESULTADOS DE LA AUDIENCIA: Los resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas se publicaran en la respectiva página de la empresa.

En el año 2014, se realizaron dos audiencias públicas de rendición de cuentas, la primera, se realizo el 29 de abril del 2014 en el auditorio Carlos E. Pinzón de la Cámara de Comercio correspondiente al informe de gestión del año 2013 y la segunda se realizo el 30 de octubre del 2014 en el auditorio de la ANDI, correspondiente al informe de gestión del primer semestre de la vigencia 2014. Además de la presentación del informe de Gestión 2013 de la Industria Licorera de Caldas, se implementaron y se desarrollaron actividades vinculadas con la rendición de cuenta tales como: la expedición de la Resolución número 0784 del 3 de octubre del 2014, por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas de la I.L.C.

Así mismo la Gerencia General a través de la oficina de comunicación de prensa de la entidad emite boletines de prensa donde se difunde a los grupos de interés sobre los acontecimientos recientes y de mayor relevancia para la empresa.

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca garantizar el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene la Industria Licorera de Caldas para dar respuesta a los trámites y servicios que presta la Entidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos. Ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad.

1. ***Servicio telefónico:*** El ciudadano puede acceder a través del PBX 8782200 y solicita orientación a través de la persona encargada de 7am a 4:00 pm, de lunes a viernes. En caso de que se presente alguna situación fuera de esta jornada, se deja el recado con la compañía de vigilancia, quien se encarga de informar al interesado el día siguiente hábil. Además, el ciudadano puede buscar en la página web de la institución el número de la extensión de la Oficina de Servicio al Cliente y comunicarse directamente.

2. ***Página Web:*** Ingresando por www.ilc.com.co, existe un link que le permite al usuario enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es re direccionado al Servicio al Cliente.

3. ***Personal:*** El ciudadano puede visitar las instalaciones de la Industria Licorera de Caldas, ubicada en la zona industrial Juanchito, vía al Magdalena, kilómetro 10, durante la jornada laboral explicada en el primer punto.

4. ***Escrito:*** El ciudadano puede enviar comunicación escrita a la Industria Licorera de Caldas para que su solicitud sea atendida.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

- GCO-SC-PD-01Atención a quejas y reclamos
- GCO-SC-PD-02Orientación y Asesoría al Cliente
- GCO-SC-PD-03Atención solicitudes por licor adulterado y de contrabando
- GCO-SC-PD-06Cambio de Producto
- GCO-SC-PD-07Capacitaciones en contrabando, adulteración y almacenamiento de licores

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

- GCO-SC-PD-04Evaluación de la satisfacción del cliente

Se requiere la disponibilidad de personal para la realización de estas encuestas a comercializador y consumidor final. Una vez realizado el análisis se envía copia del mismo a cada una de las áreas involucradas para su conocimiento y aplicación de correctivos si fuere necesario.

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: Actualmente existe un procedimiento para la atención de quejas y reclamos en la entidad, relacionadas con licor.

En el proceso de GESTIÓN ASESORÍA JURIDICA existen varios procedimientos denominados TRÁMITES Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES Y TRAMITES Y REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS en donde se

tramitan peticiones que llegan directamente a la Gerencia General o a la Oficina ASESORIA JURIDICA.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA:

SEGUIMIENTO:

La persona encargada del sistema mediante el cual se radican las PQR, hace el seguimiento a las personas que deben expedir el concepto técnico objeto de la solicitud. Una vez éste sea expedido, se le da respuesta al cliente.

Si alguna consulta de los usuarios exige un mayor nivel de detalle, se debe recurrir a la respectiva dependencia, a fin de que el usuario sea atendido por el funcionario competente en el tema.

OPORTUNIDADES DE MEJORA AÑO 2015:

1. Capacitar al personal de la entidad en competencias de servicio al cliente.

2. Implementación de los protocolos de atención al ciudadano.

3. En la actualidad se están analizando la posibilidad de incorporar en el habilitador MOP (Modelo de operación por Procesos) el manejo del Sistema de Gestión Documental (SGD) como mejora continua para la Industria Licorera de Caldas.

4. Para la presente vigencia se caracterizara nuevos riesgos de corrupción con los líderes de proceso acorde a la metodología existente.

Jorge Iván Orozco Hoyos
Gerente General
Industria Licorera de Caldas

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN AÑO 2015

PROCESO	RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	P	I	EVALUACION	CONTROL DEL PROCESO LIGADO AL RIESGO	NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES PREVENTIVAS PROPUESTAS	RESPONSABLE
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	UTILIZAR INFORMACIÓN INDEBIDAMENTE, CON LA REVISIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN (1)	PERSONAS MATERIALES.	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN NO BRINDA LAS SUFICIENTES GARANTIAS INESTABILIDAD POLITICA PERSONAL CON FALTA DE ÉTICA ERRORES EN LA DIGITALIZACIÓN, INTERPRETACIÓN ERRONEA EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA, DUDAS EN LA INFORAMCIÓN	PERDIDA DE NEGOCIOS PERDIDA DE COMPETITIVIDAD INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y METAS ECONÓMICAS	2	4	ALTO	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN NO BRINDA LAS SUFICIENTES GARANTIAS INESTABILIDAD POLITICA PERSONAL CON FALTA DE ÉTICA ERRORES EN LA DIGITALIZACIÓN, INTERPRETACIÓN ERRONEA EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA, DUDAS EN LA INFORAMCIÓN	ALTO	REDUCIR EL RIESGO	EFECTUAR CONCILIACIONES MENSUALES DE LA INFORMACIÓN ACTUALIZACIÓN DE LOS DIFERENTES MODULOS QUE GENERAN LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA FINANCIERA CONTRATAR LA FIRMA AUDITORA EXTERNA	GERENTE FINANCIERO
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	HURTO Y/O PERDIDA DE ACTIVOS. (2)	PERSONAS INSTALACIONES	DEFICIENCIA EN ALGUNOS CONTROLES FALTA DE SEGUIMIENTO PARA UNA ADECUADA CUSTODIA DEFICIENCIA EN EL REGISTRO, ASIGNACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES DE PROPIEDAD DE LA I.L.C. FALTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS	PÉRDIDA DE BIENES POR ROBO, SOBRECOSTOS. RESPONSABILIDADES DE TIPO FISCAL PATRIMONIAL Y ADMINISTRATIVO	4	4	EXTREMO	FIRMA DE CUSTODIAS DEBIDO DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DE ENTRADAS, SALIDAS Y TRASPASO DE BIENES AUDITORIA DE CUSTODIAS DEPURACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE BIENES CUMPLIR CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL MOP	EXTREMO	ASUMIR EL RIESGO	CAPACITAR Y SENSIBILIZAR AL PERSONAL SOBRE EL MANEJO Y RESPONSABILIDAD DE LOS BIENES SOLICITAR PERSONAL COMPETENTE PARA ADELANTAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL MODULO DE ACTIVOS FIJOS (BIENES) SOLICITAR PERSONAL COMPETENTE PARA REALIZAR LAS AUDITORIAS DE CUSTODIAS EXPEDIR CIRCULAR SOBRE LA RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN EN SUSCRIBIR LA CUSTODIA DE LOS BIENES A CARGO DE CADA FUNCIONARIO ACTUALIZAR EL LISTADO DE BIENES PARA EL CUBRIMIENTO DE PÓLIZAS COORDINAR CON EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO (LIDER BASC) Y LA COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PRIVADA DE LA ILC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIENES	GERENTE ADMINISTRATIVA
PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA	PÉRDIDA DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (3)	ENTORNO PERSONAS MATERIALES (ENERGÍA) INSTALACIONES)	NO REGULACIÓN DEL USO DE LOS DISPOSITIVOS MOVILES PARA EL ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FALTA DE REGULACIÓN PARA EL USO DE UNIDADES DE ALMACENAMIUENTO EXTERNO (TELEFONOS, U.S.B., UNIDADES DE CD FALLAS EN SUMINISTRO DE NERGIA ELÀCTRICA NO CONTAR CON HTAS ADECUADAS PARA DETECTAR Y ELIMINAR DE VIRUS INFORMÀTICO (MALWARE) FALTA DE HERRAMIENTAS A NIVEL DE SOFTWARE QUE DETECTEN LA PRESENCIA DE INTRUSOS (HACKER Y CRACKER), (SEGURIDAD PERIMETRAL EN LA RED) AUSENCIA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ACTIVACIÓN O DESACTIVACIÓN DE USUARIOS	PÈRDIDA DE CREDIBILIDAD INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO PÉRDIDAS ECONÓMICAS ROBO DE INFORMACIÓN SANCIONES LEGALES DAÑOS DE EQUIPOS	5	5	EXTREMO	DEFINIR UN ADECUADO PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN COPIAS DE RESPALDO, (RESTACURACIÒN, CUSTODIAS, VERIFICACIÒN, INVENTARIO DE MEDIOS) ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE PARA SEGURIDAD CON EL FIN DE EVITAR LOS INTRUSOS (HACKERS Y CRACKERS) REGULAR EL SUMINISTRO DE ENERGIA CAPACITACIÓN PROFESIONALES PROCESO INFORMÀTICA ADQUISICIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD CONTRATACIÒN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE DATOS ALTERNOS	EXTREMO	REDUCIR EL RIESGO EVITAR EL RIESGO TRASFERIR EL RIESGO	INVESTIGAR LAS NUEVAS METODOLOGIAS DE COPIAS DE RESPALDO Y DOCUMENTARLA REDEFINIR EL PROCEDIMIENTO DE COPIAS DE RESPALDO REALIZAR CAPACITACIÓN EN NUEVAS METODOLOGIAS SOBRE PROCESO DE COPIAS DE SEGURIDAD ACTUALIZAR EL DOCUMENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD ADQUIRIR UN SOFTWARE DE SEGURIDAD PERIMETRAL PARABLA RED DATOS DE LA I.L.C. QUE PERMITA MONITOREO DE DE INTRUSOS (HACKER Y CRACKER) ENVIAR MEMORANDO A GERENCIA TÈCNICA SOLICITANDO LA GARANTÌ DE LA CONTINUIDAD DEL FLUIDO ELÈCTRICO AL CENTRO DE COMPUTO PLANIFICAR EN COORDINACIÓN CON DESARROLLO LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL ÀREA INFORMÀTICA EJECUTAR PLAN DE CAPACITACIÒN INVESTIGAR LAS NUEVAS METODOLOGIAS ELABORACIÓN ESTUDIOS DE NECESIDAD CONTRATACIÓN INDAGAR LAS DIFERENTES ALTERNATIVAS A NIVEL LOCAL O EXTERNO A LA REGIÓN EVALUACIÓN COSTO BENEFICIO CONTRATAR EL SERVICIO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (GESTIÓN INFORMÁTICA)

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN AÑO 2015

PROCESO	RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	P	I	EVALUACION	CONTROL DEL PROCESO LIGADO AL RIESGO	NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES PREVENTIVAS PROPUESTAS	RESPONSABLE
GESTIÓN JURÍDICA	PÉRDIDA O EXTRAVIÓ DE DOCUMENTOS (4)	PERSONAS	NO RADICACIÓN O FALTA DE EVIDENCIA DE LA DOCUMENTACIÓN SUMINISTRADA A OTRAS O POR OTRAS DEPENDENCIAS DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS LAS PERSONAS TANTO INTERNAS COMO EXTERNAS EXTRAVIEN LOS DOCUMENTOS	SANCIONES GENERANDO PÉRDIDAS ECONÓMICAS O SOBRECOSTOS PÉRDIDA DE INFORMACIÓN DE BIENES, O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	2	4	ALTA	LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESE A LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS SE REALIZARÁ POR VENTANILLA ÚNICA	MODERADO	REDUCIR EL RIESGO	RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS DOCUMENTOS ASOCIADOS	ASESORA JURÍDICA
COMUNICCION INSTITUCIONAL	INDEBIDA OCURRENCIA DE EPISODIOS POR LA DESINFORMACIÓN Y RUMOR INSTITUCIONAL (5)	PERSONAS ENTORNO	LA DESINFORMACIÓN O MALA INFORMACIÓN POR FALTA DE INFORMACIÓN Y AFIRMACIÓN SIN ACUDIR A LAS FUENTES CARENCIA DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES QUE CONTENGA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES LA CUAL INTEGRE DE FORMA TRANSVERSAL Y MEDIANTE CONCENSOS, HTAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CON CANALES INTERNOS, VOCEROS IDENTIFICABLES Y ACCIONES PREVENTIVAS QUE MINIMICEN EL RIESGOS DE DESINFORMACIÓN	DAÑO DE LA IMAGEN PÉRDIDA DE CREDIBILIDAD DISMINUCIÓN DEL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA	2	2	BAJO	ACCIONES PREVENTIVAS QUE VAN DESDE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES INTERNAS, EN TODAS LAS ÁREAS, HASTA ELABORACIÓN DE UNA POLÍTICA DE COMUNICACIONES QUE PARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DE MANERA TRANSVERSAL SE SOCIALICE CON EL COLECTIVO EMPRESARIAL. SIN EMBARGO CONSIDERO QUE ESTAS ACCIONES NO SE PUEDEN TOMAR COMO CONTROLES, TODA VEZ QUE LAS VARIABLES DE RUMOR Y DESINFORMACIÓN RESULTAN COMPLEJAS DE CONTROLAR EFECTIVAMENTEACCIONES PREVENTIVAS QUE VAN DESDE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES INTERNAS, EN TODAS LAS ÁREAS, HASTA ELABORACIÓN DE UNA POLÍTICA DE COMUNICACIONES QUE PARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DE MANERA TRANSVERSAL SE SOCIALICE CON EL COLECTIVO EMPRESARIAL. SIN EMBARGO CONSIDERO QUE ESTAS ACCIONES NO SE PUEDEN TOMAR COMO CONTROLES, TODA VEZ QUE LAS VARIABLES DE RUMOR Y DESINFORMACIÓN RESULTAN COMPLEJAS DE CONTROLAR EFECTIVAMENTE	BAJO	ASUMIR EL RIESGO	REVISIÓN PERMANENTE DE MEDIOS	PROFESIONAL ESPECIALIZADA (COMUNICACIÓN Y PRENSA)
PRODUCCIÓN (CADENA DE SUMINISTROS)	CONTAMINACIÓN O PERDIDA DE LICORES TERMINADOS (6)	PERSONAS MATERIALES INSTALACIONES	MANIPULACIÓN DE EQUIPOS DE PROCESO POR PERSONAL NO AUTORIZADO CON ENTRENAMIENTOS DEFICIENTES INADECUADO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MATERIAS PRIMAS DEFECTUOSAS	PERDIDAS ECONÓMICAS PÉRDIDAS DE MERCADO PÉRDIDAS DE IMAGEN SANCIONES PÉRDIDA DE CONFIANZA EFECTOS NEGATIVOS NO PREVISTOS EN EL CONSUMIDOR INCUMPLIMIENTO EN EL ABASTECIMIENTO DE LICORES	3	3	ALTO	AREA RESTRINGIDA PARA ELABORACIÓN DE LICORES VIGILANCIA CONSTANTE DEL PROCESO ELABORACION LICORES	ALTO	REDUCIR EL RIESGO	INSTALACION DE CAMARAS DE SEGURIDAD	GERENTE TÉCNICO
PRODUCCIÓN (CADENA DE SUMINISTROS) (LOGÍSTICA)	HURTO Y/O PERDIDA DE INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA Y DETERIORO ELEMENTOS BODEGAS MATERIAS PRIMAS (7)	PERSONAS ENTORNO ORGANIZACIÓN (PROVEEDORES)	INEFICIENCIAS DEL PROVEEDOR ENTORNO POLITICO - SOCIAL DEL PAÍS (CAMBIOS DE GOBIERNO) ALTERACIÓN CANALES DE ABASTECIMIENTO (MEDIO AMBIENTAL, DERRUMBES) FALTA DE LIQUIDEZ DE LA ORGANIZACIÓN PARA AFRONTAR EL ABASTECIMIENTO	PÈRDIDA ECONÓMICA SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ENTREGAS PÈRDIDA DE MERCADO	3	4	EXTREMO	SEGUIMIENTO ESTRATÈGICO DEL PLAN OPERATIVO (1) PROCEDIMIENTOS FORMALES APLICADOS (2) LEGAL: REQUISITOS CONTRACTUALES CON LOS PROVEEDORES CRITICOS (3)	MODERADO	ASUMIR EL RIESGO	LLEVAR A CABO EL PLAN MAESTRO DE PRODUCCIÓN DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL PLAN MAESTRO DE PRODUCCIÓN Y A LA METODOLOGIA DE ABASTECIMIENTO VMI PLAN DE AGOTAMIENTO: INVENTARIOS MUERTOS Y OTROS QUE NO ROTAN IMPLEMNENTACIÓN MODELOS VMI	GERENTE TÉCNICO

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN AÑO 2015

PROCESO	RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	P	I	EVALUACION	CONTROL DEL PROCESO LIGADO AL RIESGO	NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES PREVENTIVAS PROPUESTAS	RESPONSABLE
PRODUCCIÓN (CADENA DE SUMINISTROS) (PRODUCCIÓN)	LIBERACIÓN DEL PRODUCTO QUE NO CUMPLE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (8)	PERSONAS MATERIALES INSTALACIONES	LOS EQUIPOS DE CONTROL Y CALIDAD ARROJEN MEDICIONES ERRADAS QUE NO HAYA CAPACITACION DE LOS OPERARIOS QUE HACEN LA MEDICIÓN QUE CAMBIE LA REGULACIÓN Y NO SE REALICEN LOS AJUSTES DEL CASO NO TENER UNA INFRAESTRUCTURA APROPIADA PARA ALMACENAR PRODUCTOS E INSUMOS	PERDIDA DE IMAGEN PÉRDIDA ECONÓMICA SANCIONES DEL INVIMA PERDIDA DE CONFIANZA	4	4	EXTREMO	CAPACITAR AL PERSONAL QUE TIENE CONTACTO CON EL MANEJO DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS IN SITU (CON EL PROVEEDOR) CAPACITAR E INFORMAR AL PERSONAL QUE TIENE QUE VER CON LA COMPOSICIÓN DEL PRODUCTO. ADECUAR EL ÁREA FISICA PARA EL MANEJO Y PRESERVACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS E INSUMOS	EXTREMO	REDUCIR	ELABORAR SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL QUE TIENE QUE VER CON EL MANEJO DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS SOLICITAR INTERACCION CON LOS PROVEEDORES PARA EL BUEN MANEJO DE LOS INSUMOS CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA A LA QUE TENGA ACCESO EL PERSONAL QUE TIENE QUE VER CON LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y EL CONTROL DE LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS DAR CUMPLIMIENTO A LO EXIGIDO POR EL INVIMA PEDIR RECOMENDACIONES A LOS PROVEEDORES SOBRE MANEJO Y PRESERVACIÓN DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS OFRECIDOS POR ÉLLOS	GERENTE TÉCNICO
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	PERDIDA DE EXPEDIENTES O PIEZAS PROCESALES (9)	PERSONAS INSTALACIONES	FALTA DE SEGURIDAD INTERNA TANTO EN LA MANIPULACIÓN DE LOS EXPEDIENTES COMO DE LA DOCUMENTACIÓN	MORA EN LA RECONSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE Y EN LA ACTUACIÓN DISCIPLINARIA	2	3	MODERADO	OPTIMO MANEJO DE ARCHIVOS EFICIENCIA EN LAS FUNCIONES	BAJO	ASUMIR EL RIESGO	ELABORAR INFORME SOBRE RECIBIDO DE LA OFICINA CONTROL INTE	PROFESIONAL ESPECIALIZADA (CONTROL INTERNO DISCIPLINARIUO)
COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	INADECUADA RESPUESTA A LOS CLIENTES QUE PUEDA COMPROMETER LOS INTERESES DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS (10)	PERSONAS	PERFIL INADECUADO DE PERSONAS QUE DESEMPEÑA EL ROL DE SERVICIO AL CLENTE QUE HAYA FUNCIONARIOS QUE SE TOMEN ATRIBUCIONES QUE NO LE CORRESPIONDAN	SANCIONES PERDIDAS ECONOMICAS, PERDIDAS DE INFORMACIÓN, PERDIDAS DE IMAGEN PERDIDA DE CREDIBILIDAD PERDIDA DE CONFIANZA .	3	4	EXTREMO	SELECCIONAR PERSONAL COMPETENTE	MODERADO	ASUMIR EL RIESGO	SEGUIR EL PASO A PASO DEL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL APLICAR OBJETIVAMENTE LAS PRUEBAS DETERMINADAS PARA LA SELECCIÓN	GERENTE COMERCIAL
COMPRAS Y CONTRATACIÓN	ESTUDIOS DE NECESIDAD, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD HECHOS A LA MEDIDA DE UNA FIRMA CUANDO SEA DE CONTRATACIÓN PARA DOS O MÁS OFERENTES Y SELECCIÓN ABIERTA (11)	SERVIDORES DE LA EMPRESA QUE REALICEN ESTUDIOS	AUSENCIA DE UN DIRECTORIO DE PROVEEDORES	PÉRDIDAS ECONÓMICAS. INCUMPLIMIENTOS A TERCEROS CONSECUENCIAS DISCIPLINARIAS Y LEGALES. PERDER BUENOS PROVEEDORES	4	4	EXTREMO	ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES DE LA I.L.C. EVALUACIÓN A LOS INTERVENTORES EVALUACIÓN TRAVÉS DE AUDITORIAS INTERNAS A LOS ENCO Y A LOS TEXTOS DE LAS INVITACIONES	MODERADO	REDUCIR EL RIESGO	IMPLEMENTAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO EL DIRECTORIO DE PROVEEDORES ELABORAR MATRIZ DE EVALUACIÓN A INTERVENTORES INCLUIR EN LAS A.I DE CONTROL INTERNO AL TEMA DE LOS ENCO	LIDER PROGRAMA COMPRAS Y CONTRATACIÓN