



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA
NIT: 891500719-5**



TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**Elaborado por:
OFICINA CONTROL INTERNO**

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA

POPAYÁN, DICIEMBRE 31 DE 2018

Realizado 16 enero de 2019



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



INTRODUCCION

La oficina de Control Interno de La Industria Licorera del Cauca tiene como una de sus funciones verificar la elaboración visibilizarían y el control a las acciones que la Industria haya podido identificar en los cuatro componentes que integra el Plan Anticorrupción, según el Decreto 2641 de 2012 en los cuales están los siguientes componentes: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, el segundo componente es Estrategia Antitrámites, tercer componente: rendición de cuentas y cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano, por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Esto es con el fin de tener un instrumento preventivo para el control de la gestión, donde la "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" se debe elaborar una vez cada año, donde la consolidación, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades, el cual deberá además servir de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilizarían, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



1. Revisión a lineamientos Estratégicos

El Gerente General de la Industria Licorera del Cauca, ha establecido lineamientos organizacionales claros: Misión, Visión, Valores, Política de Calidad y Objetivos de Calidad, publicados en la página Web y socializados una vez ingresa una persona nueva a laborar.

La Industria Licorera del Cauca ha actualizado un nuevo mapa de procesos los cuales le dan cumplimiento al quehacer institucional y el factor importante de cumplirle satisfactoriamente las necesidades de los clientes. Para esto se diseñó un Mapa con 13 procesos: en los cuales existen dos procesos estratégicos, dos procesos misionales, seis procesos de apoyo, dos procesos transversales y un proceso de control, este es el nuevo mapa de procesos adoptado desde el mes de marzo de 2018:



En la anterior revisión se manifestó que no se había implementado MIPG hasta tanto Junta Directiva no modificara acuerdo 020 de 2009, la última Junta Directiva solicitó elevar concepto al DAFP y Contraloría General del Cauca sobre la obligatoriedad de implementar el Modelo de Gestión y Planeación; Dicho concepto se solicitó el 20 de junio de 2018 para lo que llegó la respuesta el día 30 de julio del presente año, bajo radicado 20185000174821, donde emiten en conclusiones de la obligatoriedad de la Industria Licorera del Cauca tiene ante el decreto 1499 de 2017. El concepto de Contraloría General del Cauca, quien es el que por Ley no audita, también aporta la obligatoriedad de la adopción.

A la fecha el Gerente (E) Dr. Orlando Montenegro quien está encargado de la Gerencia de la Industria, desde el 26 de julio mediante Decreto 683072018 de la Gobernación del Cauca



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



y acta de posesión 601 de la misma fecha, no lo ha adoptado teniendo ya las resoluciones de adopción del Modelo y de creación de los Comités de Control Interno y MIPG. Desde la Oficina de Control Interno se insiste que MIPG es un modelo que ayudara y facilitara la gestión y la toma de decisiones, desde esta oficina se realizaron recomendaciones de cambio en el Mapa de procesos atemperando las necesidades de la nueva estructura de cumplimiento de las 7 dimensiones diseñando nuevo formato de Plan de Acción con el fin de que los procesos trabajen en el nuevo marco de cumplimiento del decreto 1499 de 2017.

2. Revisión primer componente: Riesgos de Corrupción

La Industria Licorera ha identificado la política de riesgos, un procedimiento de Administración del Riesgo, y cuenta con una matriz de los mismos pero en cuanto a gestión de Riesgos Institucionales, se evaluaron los controles por parte de la Oficina de Control Interno, dicho seguimiento a los controles que cada uno de los líderes han asociado con el fin de corregir la materialización de los riesgos identificados y calificados como riesgo alto, y según la evaluación a los controles se está realizando un buen manejo de los mismos; no se evidencia una política clara para la identificación de Riesgos de Corrupción ya que difiere un poco, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

La Industria Licorera mediante el Plan Anticorrupción atempero una matriz de riesgos de corrupción, donde identifica riesgos según el mapa de procesos de la versión anterior, dos meses después se toma la decisión de actualizar el mapa de riesgos para darle mejor cobertura a muchos requisitos y requerimientos esenciales de la nueva normatividad y cumplimiento frente al cliente. La pasada revisión quedo la tarea de actualizar y atemperar esta matriz al nuevo mapa de procesos ya autorizado por Gerencia, equipo directivo e incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo que en esta revisión no se evidencia dicha actualización en la página Web, tarea de compilar esta información de las Oficinas Asesoras de Planeación. (Ver informe anterior el cual está publicado en la página web de la Factoría)

3. Revisión segundo Componente: Estrategias Antitrámites:

La Industria Licorera del Cauca, enuncia en el Plan Anticorrupción lo siguiente: “... *Busca optimizar, estandarizar, facilitar, reducir todas las acciones y tramites existentes y también aproximar al ciudadano a los servicios que presta la Industria Licorera del Cauca, mediante la eficiencia y simplificación de los procesos. Teniendo en cuenta que los trámites innecesarios perjudican la transparencia y eficacia de la gestión.*”

No se nombran actividades específicas que le den cumplimiento a la racionalización de trámites, la Industria Licorera debe simplificar la cantidad de trámites y actuaciones, con esto minimizara las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Con esto se quiere eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, como cobros, demandas injustificadas, etc.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



Se sugiere que la ILC emita estrategias de lucha contra la corrupción con mecanismos enca-
minados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Mejorar la competitividad
- Construir un estado moderno y amable con el ciudadano.

Tareas a adelantar:

- a. La ILC deberá realizar un listado de los trámites y procedimientos adminis-
trativos, con el fin de evaluar su pertinencia, importancia y valor agregado
para el usuario.
- b. La ILC deberá realizar revisión de procesos, identificando tramites y proce-
dimientos comúnmente utilizados y verificar si cumplen con las siguientes
condiciones:
 - Una actuación del usuario (entidad o ciudadano-persona natural o jurídico)
 - Que tenga soporte normativo
 - El usuario y/o cliente ejerce un derecho o cumple una obligación
- c. Realizar diagnóstico de los tramites: se deberá tener en cuenta los factores
internos y externos dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio

Factores externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del tramite
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios du-
rante la ejecución del trámite.
- Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las au-
ditorias tanto internas como externas.
- Consulta al ciudadano: Mecanismos de participación democrática por medio del cual
exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los tramites objeto de in-
tervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la presentación de los
servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la partici-
pación de la ciudadanía en las actividades públicas.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



Esta racionalización de trámites deberá trabajar de la mano con el programa de Gobierno en Línea, el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información deberá atemperar los lineamientos del decreto 2693 de 2012 e implementar la estrategia de Gobierno en Línea con el fin de aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones y así construir una Industria más eficiente, más participativa y que preste mejor los servicios a la sociedad y partes identificadas. Se ha revisado la página Web de la ILC y existe mucho desorden en la clasificación de información y desactualización de la misma.

La ILC deberá identificar si cuenta con trámites para el registro ante el Sistema Único de Información de Trámites. –SUIT.

Es importante darle respuesta frente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional-Ley 1712 de 2014.

De la misma manera para este componente, la pasada revisión quedo la tarea de actualizar y atemperar información respecto a la Estrategia Antitramite, para lo que en esta revisión no se evidencia dicha actualización en la página Web, tarea de compilar esta información de las Oficinas Asesoras de Planeación. (Ver informe anterior el cual está publicado en la página web de la Factoría)

4. Revisión de Rendición de Cuentas:

La Industria Licorera del Cauca ha identificado lo siguiente en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2018 : *“los diferentes canales de publicación de las comunicaciones e Informes de Gestión, Contratación, Planes, Programas, Proyectos, Información Financiera, Gestión y Control, se encuentran alojados en la página web www.aguardientecaucano.com, con este mecanismo de información se busca interactuar con la comunidad ofreciendo mayor claridad en la manera de rendir cuentas la entidad, de manera transparente con principios de buen gobierno y afianzando la confianza con la ciudadanía en general.”*

La pasada revisión al Plan Anticorrupción, no evidencia la programación, la estructura y las condiciones de realizar la Rendición de Cuentas propia de la industria Licorera. La información clasificada en el Plan Anticorrupción vigencia 2018, corresponde a informes que nos obligamos a presentar a la ciudadanía y a Entes estatales muchos de Control, que no constituyen la ruta de la rendición de cuentas. Se sugiere líder de planeación y su nuevo equipo (comunicación) que se estructure una propuesta para presentarla al gerente, esta deberá apalancarse de propuestas para dar las mejores condiciones de dialogo al ciudadano. La nueva gerencia está programando realizar la rendición de cuentas para el mes de marzo de 2019 con el fin de establecer un dialogo con la comunidad y que conozca de primera mano los resultados obtenidos en la vigencia 2018.



**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



5. Revisión de cuarto componente, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Los siguiente es lo que está estipulado en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2018: *"La Industria Licorera del Cauca, cuenta con una línea gratuita de Atención al cliente, la página web de la empresa donde existe un enlace para que la ciudadanía manifieste peticiones, quejas, reclamos, denuncie actos de corrupción y también hagan las sugerencias para el mejor funcionamiento de la empresa.*

Se tiene una ventanilla única donde se da atención y orientación al cliente, para guiarlo en sus solicitudes."

Este componente tiene como objetivo esencial la satisfacción del cliente, el cual debería referirse y mostrar resultados de esta medición, y con esta medición saldrán identificación de necesidades, expectativas, tramites y servicio para que la Industria mejore y/o fortalezca. Es importante siempre contar con lugares visibles o de fácil comunicación con el cliente de sus derechos, de los tramites que se corresponde darle cumplimiento, visibilización de los tiempos de entrega y de respuesta, horarios, puntos de atención, dependencias responsables para garantizar la direccionalidad de una posible queja o reclamo.

La industria Licorera ha desarrollado una Ventanilla Única a la cual se le debe apalancar aún más con la persona que la atiende, esta persona deberá comprender la importancia y el fin de todo lo que ahí se maneja, deberá manejar protocolos de atención al ciudadano y de esta manera asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue.

Es importante enfatizar en el cumplimiento de los estándares de la atención a las Peticiones, Quejas, sugerencias y Reclamos, desarrollando parámetros básicos y responsables a las dependencias encargadas de la gestión de las PQSR y darle cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, articulando con Gobierno en Línea y Archivo General de la Nación.

Se deberá darle cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 en su artículo 14, en los términos para resolver, el cual deberá revisarse el procedimiento PRGC04 Procedimiento de recepción de quejas y reclamos. La oficina de control interno conoce del SSITEMA DE Gestión de la Calidad avances en la actualización de procedimientos de PQRO, aun no socializado con el equipo y no estandarizado en la actualización del Plan Anticorrupción.

Por último se recuerda que la Oficina de Planeación de la Industria Licorera no solo consolida el Plan Anticorrupción, sino que también servirá de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo, es por esto que se recomienda estructurar mejor con base a la normatividad que aplica y ser consecuente con las guías que la Función Pública enuncia para la elaboración del mismo, en el enfoque de empresa Industrial y Comercial del Estado.

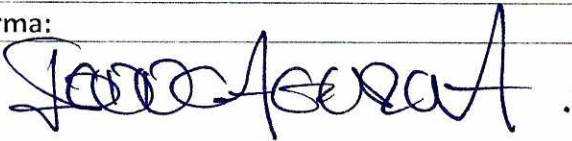


**INDUSTRIA
LICORERA DEL CAUCA**
NIT: 891500719-5



Por lo anterior la responsabilidad de la oficina de control interno es verificar la elaboración, visibilizarían y seguimiento a las acciones contempladas en la herramienta "estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las siguientes fechas: 31 enero su publicación y al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre realizar seguimiento. Una vez sea actualizado el Plan se aplica el formato que sugiere el Departamento de la Función Pública para realizar el seguimiento puesto que se considera que no existen actividades puntuales en el Plan Anticorrupción de la Industria Licorera del Cauca susceptibles de revisión.

Se recuerda que el próximo Plan Anticorrupción se deberá Guiar bajo los parámetros de la normatividad legal vigente antes del 30 de enero de 2019.

Elaboró:
Ivonne Adriana Enriquez Santacruz
Jefe Oficina de Control interno Industria Licorera del Cauca
Firma:


Proyecto: Ivonne Adriana Enriquez Santacruz JOCI
Revisó: Ivonne Adriana Enriquez Santacruz JOCI
Aprobó: Ivonne Adriana Enriquez Santacruz JOCI

Archivar: 1.2-120 INFORMES
Publicar en la página web de la Entidad