

20 ENE 2020

Nº 0 251



**Tercer Seguimiento al  
PLAN ANTICORRUPCIÓN  
INDUSTRIA LICORERA  
DEL CAUCA  
2019**



En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “que define que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y del Decreto 2482 de 2012 “que establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” y teniendo en cuenta que el Estado Colombiano a través de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República ha definido un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan de Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.

En consecuencia, El Gerente de la **INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA**, en ejercicio de las atribuciones aprueba y adopta el Plan Anticorrupción de la Industria Licorera del Cauca, para la vigencia 2019, a la que se le hace la última revisión establecida por la normatividad antes mencionada.

La ILC está certificada bajo la ISO 9001:2015, eso hace que realice su gestión basada en un enfoque por procesos, donde se identifican 13 procesos desde donde se ejecutan varias acciones a cumplir en este plan realizado y emitido desde el equipo directivo, compilado por la división planeación y finalmente aprobado por gerencia, a continuación se da a conocer el mapa por procesos vigente:

#### MAPA DE PROCESOS DE LA INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



Dado el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, por tal motivo la Industria Licorera desarrolla cada uno de los componentes que trata la estrategia: 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, 2. Las medidas antitramites, 3. la rendición de cuentas 4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION

**PRIMER COMPONENTE:** GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2019 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**OBJETIVO:** Administrar la política de la gestión del riesgo mediante la identificación, evaluación, valoración, análisis y control de los posibles riesgos de corrupción en la industria licorera del cauca y así prevenir su ocurrencia o minimizar el impacto en caso de materialización.

De esta manera la Oficina de Control Interno de la industria licorera del cauca, realizo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, donde se evaluaron un total de 40 riesgos identificados para 11 procesos: Comercialización, Producción, Mantenimiento, Jurídica, Administrativa, Tecnología de la Información y Comunicación, Evaluación Control y Acceso a la Información, Planeación, Direccionamiento Institucional, Financiera. Es pertinente identificar los riesgos de corrupción de dos procesos que hizo falta para la vigencia 2019 ellos son: Comunicación y Gestión de la Calidad. Se dejaron varias recomendaciones asociadas a que el riesgo identificado no coincide en varias ocasiones con el objetivo del proceso, se solicita revisar y clasificarlo correctamente. También se evidencio que las acciones no corresponden en algunas ocasiones a corregir el riesgo de corrupción, lo que se solicita sean revisadas. Estas recomendaciones se habían dejado en el primer y segundo seguimiento, este último se vuelve a dejar en aras de tenerlas en cuenta en el desarrollo y formulación del nuevo plan anticorrupción de la vigencia 2020

Es importante ajustar el mapa de riesgos, darlo a conocer, seguir y monitorear, con el fin de retro alimentar la gestión y buscar medidas de mejoramiento o ajuste que permitan cerrar las brechas posibles de la corrupción, desde cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de proceso..

De los 40 riesgos, 28 riesgos están calificados con probabilidad de ocurrencia baja y 12 riesgos clasificados como ocurrencia moderada, la mayoría de los 40 riesgos tienen impacto catastrófico, ya que si se materializa puede haber recursos afectados, de esta manera es importante que se monitoreen y ejecuten las acciones para impedir su materialización.

Cuadro 1. Resumen del seguimiento de la Matriz de Riesgos Anticorrupción agosto 2019

| AREA O DIVISION | OBJETIVO CALIDAD | DESCRIPCIÓN RIESGO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>DICIEMBRE 2019 |
|-----------------|------------------|--------------------|----------------------------------------------------------|
|-----------------|------------------|--------------------|----------------------------------------------------------|



|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMERCIALIZACIÓN | Satisfacer las expectativas del cliente, propender por el sostenimiento del mercado en el departamento del Cauca y gestionar la consecución de nuevos mercados en el territorio nacional, con el fin de incrementar ventas y abrir canales de distribución. | 1  | préstamo de la infraestructura sin previa autorización del área de comercialización.                                                                            | Se evidencia el procedimiento PRDC03, PRESTAMO DE INFRAESTRUCTURA, el cual no hace mayor referencia a las actividades y responsables del préstamo, se sugiere que este sea complementado, especificando además la cuantía para realizar pagare, tal como se manifiesta en la acción. También se debe cambiar el responsable ya que son acciones encaminadas al autocontrol del mismo proceso de Comercialización                                                                                                                                                                                                                                  |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 2  | Favorecer a terceros en detrimento de los intereses de la entidad en patrocinios o degustación de productos.                                                    | Se sugiere realizar mayor seguimiento desde el área de Comercialización, realizar llamadas y/o visitas corroborando la buena atención de cada uno de los eventos. Se realizó auditoria al área de infraestructura el pasado mes de octubre de 2019 y se detectó que no se cuenta con un inventario actualizado de todos los elementos como carpas, tarimas, vallas, dums, se sugiere acogerse a las recomendaciones y observaciones dejadas por la oficina de control interno, entre una de ellas realizar inventario a la infraestructura y ser reportada al almacén para que se envíe al área contable y concuerden en los estados financieros. |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 3  | entrega de degustación sin que exista control en la entregado la misma a los consumidores y la devolución de sobrantes en la División de Comercialización       | La devolución la recibe el área de mercadeo y se lleva control de las devoluciones las cuales son anotadas en hojas de cálculo que pasan directamente a la jefe de comercialización, estas devoluciones posterior se entregan a los siguientes coordinadores en aras de no hacer ingreso, ya que es un producto que ha salido facturado, se sugiere tener en cuenta el informe de seguimiento a patrocinios y degustaciones y ejecutar las recomendaciones dadas por la oficina de control interno. Oficio del mes de mayo de 2019                                                                                                                |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 4  | vender el producto a crédito sin una garantía real                                                                                                              | En este momento no se tiene crédito para ningún distribuidor, excepto la Costa Pacífica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| PRODUCCION:      | Producir aguardiente caucano, cremas, escarchados, ginebra y ron que se ajusten a las expectativas de nuestros clientes y a la política de la empresa.                                                                                                      | 5  | Hurto y/o pérdida de insumos, materia prima o producto terminado.                                                                                               | Este riesgo no sería un riesgo de producción, si no de administrativa, ya que la materia prima la salvaguarda en la bodega de materiales y suministros con Juan Carlos Uzuriaga que depende de la división administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 6  | Veracidad en la información de almacén, por inventarios no actualizados o por no diligenciar los formatos de entradas y salidas tanto de planta como de bodega. | Esta actividad es un autocontrol del proceso, el líder del proceso de producción debe mantener al día y saber qué cantidad exacta se tiene de materia prima, ya que si no cuenta con esta información al día, podría cortarse el proceso de producción por causa de algún faltante. No es responsabilidad de control interno realizar revisiones continuas de inventario, se sugiere que se integre un software para que interactúe materia prima y producción manteniendo la información al día para ser consultada a diario por cualquier funcionario de la entidad, incluida gerencia.                                                         |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 7  | Realizar el pedido de suministros o plan de compras beneficiando a un solo proveedor a cambio de un interés particular                                          | Ceñirse al manual de contratación para realizar las órdenes de suministros, esta tarea debe ser auto controlada por el responsable de cada una de las áreas, no es una responsabilidad de la oficina de control interno. Es importante ajustar el manual tanto de contratación como de interventoría y formalizando un procedimiento para tener clara las responsabilidades tanto de supervisión como el rol de la división jurídica y la oficina de control interno.                                                                                                                                                                             |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 8  | Perdida de documentos físicos que soportan el procedimiento de entradas y salidas de almacén.                                                                   | Esta actividad no puede estar ligada a la división de producción, es una actividad propia de almacén que depende de la división administrativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| MANTENIMIENTO    | Garantizar el correcto funcionamiento de la maquinaria, equipos, infraestructura de producción y la red eléctrica de la empresa.                                                                                                                            | 9  | Recepción de adendas por compras realizadas a un proveedor.                                                                                                     | Se ha realizado capacitación por parte de la oficina jurídica al trabajo y labor que ejercen los supervisores, se evidencia falencias en la tarea de la supervisión, se recomienda actualizar el manual de supervisión y establecer un procedimiento asignando responsabilidades y tiempo de cumplimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                             | 10 | Venta o donación de equipos dados de baja, que pueden estar en buen estado.                                                                                     | Se debe hacer la aclaración en el riesgo que las donaciones serán realizadas únicamente a entidades de orden público, se evidencia actualización en resolución de bajas, es importante que se tomen decisiones respecto a mucho elemento que aún permanece en la entidad y aun no se ha materializado el destino final. Tarea propia de almacén a través de administrativa.                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JURIDICA       | Asesorar a la organización sobre el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias aplicables a la entidad, además de adelantar la gestión contractual que garantice la adecuada satisfacción de las necesidades en la empresa, de manera oportuna y ejercer la representación judicial y administrativa de la empresa sin dejar de lado sus actividades de control interno disciplinario. | 11 | Estudios previos manipulados por personal Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma o persona en particular.                                                        | A pesar de que a inicio de la vigencia se actualizo el manual de contratación, es importante revisar artículos que siguen presentando confusiones, es importante tener en cuenta todas las resoluciones anteriores Resolución 099 de 2008, Resolución 612 de 2011, Resolución 586 de 2009 y recopilar todos los cambios en un solo manual.                                                                                     |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 12 | Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados                                                                                                             | Este cambio no puede darse, se debe dejar estipulado en el Manual de Contratación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 13 | Deficiente ejecución de las actividades de supervisión a los contratos                                                                                                                                 | No se evidencia la actualización del Manual Interno de supervisión, se propone que se incluya el procedimiento de las tareas que se obligan los supervisores y a partir del 31 de diciembre 2019 la oficina jurídica formalizo un formato de informe de supervisión y designación de supervisión. Es importante seguir capacitando a los supervisores para que sean garantes del cumplimiento de los objetos de los contratos. |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 14 | Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública                                                                                                                                             | Se debe aclarar cuál es el tipo de documentación que la oficina jurídica está obligada a publicar de acuerdo a nuestra naturaleza jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 15 | Liquidar contrato o convenio sin los soportes adecuados                                                                                                                                                | Se recomienda actualizar el manual de supervisión de la Industria Licorera del Cauca, el supervisor debe suministrar la información correcta para que la liquidación se haga con todas las formalizados establecida en el manual de contratación interno.                                                                                                                                                                      |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 16 | Actuación del operador disciplinario no correspondan a lo establecido en la normatividad vigente especialmente en la ley 734 de 2002.                                                                  | Control Interno Disciplinario se debe basar en la Ley 734, se sugiere tener un procedimiento interno, sin que se desligue lo establecido en la normatividad legal vigente. La oficina deberá tener listado y el estado de cada uno de los procesos que está llevando a cabo como primer instancia.                                                                                                                             |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 17 | No adelantar una defensa técnica diligente y oportuna frente a los procesos judiciales en los que la ILC es demandada, con el fin de favorecerá terceros.                                              | Se tiene contratado una firma de un abogado externo el dr Alejandro Zúñiga a partir de enero de 2020 para que realice la defensa de trazabilidad a la defensa publica de la empresa y se sugiere realizar seguimiento a través del comité de conciliación periódicamente.                                                                                                                                                      |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18 | Deficiencias en el manejo documental y de archivo                                                                                                                                                      | Se debe mejorar la gestión documental en cada una de las oficinas productoras. A finales de la vigencia 2019 se actualizaron las TRD, estas tablas de retención documental fueron propuestas por cada uno de los líderes de proceso en compañía de contratista experto. La vigencia 2020 este será un tema a auditar y se verificara también las trasferencias documentales a archivo central.                                 |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 19 | Tráfico de influencias en procesos de contratación de la ILC                                                                                                                                           | Se sugiere compilar un solo manual de contratación con todas las actualizaciones anteriores que están en las siguientes resoluciones Resolución 099 de 2008, Resolución 612 de 2011, Resolución 586 de 2009                                                                                                                                                                                                                    |
| ADMINISTRATIVA | Realizar seguimiento y control a las políticas administrativas, requisitos legales, satisfacción al cliente y partes interesadas de la Industria Licorera del Cauca.                                                                                                                                                                                                                                                     | 20 | El favorecimiento a un tercero en investigaciones disciplinarias, Juicios fiscales y judiciales, por la Imposibilidad de acceso al Archivo Central y Archivos de Gestión para consultar documentación. | Se encuentra en proceso de actualización, ceñirse muy bien a las indicaciones del manual para sea un proceso transparente donde puedan participar varios oferentes que cumplan condiciones exigidas que conllevan a garantizar un buen servicio.                                                                                                                                                                               |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 21 | Apropiación de recursos derivados de la generación de residuos reutilizables.                                                                                                                          | Existe política de manejo de residuos sólidos y para dar de baja algo, se debe tener un concepto técnico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 22 | Decisiones ajustadas a intereses particulares para realizar contratación de servicios dentro de un evento.                                   | Se sugiere compilar un solo manual de contratación con todas las actualizaciones anteriores que están en las siguientes resoluciones Resolución 099 de 2008, Resolución 612 de 2011, Resolución 586 de 2009, Se encuentra en proceso de actualización, ceñirse muy bien a las indicaciones del manual para sea un proceso transparente donde puedan participar varios oferentes que cumplan condiciones exigidas que conlleven a garantizar un buen servicio.                                                                                                |
| TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN | Mantener, actualizar, proteger y brindar soporte a la infraestructura tecnológica abarcando software, hardware, red de potencia regulada y red de datos interna/externa de la Industria Licorera del Cauca                                                                                                           | 23 | Utilización de información para interés particular y/o para terceros                                                                         | Esto puede conducir a aperturar procesos disciplinarios, se deberá comunicar a todo el personal sobre la confidencialidad de cada uno de los documentos institucionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 24 | Sitio web sin cumplir requisitos legales                                                                                                     | Se está adelantando un contrato con el fin de actualizar lo requerido por gobierno en línea en la plataforma de la ILC. Se espera que para la vigencia 2020 entre en funcionamiento la página web, es importante establecer un procedimiento para definir responsabilidades de subir la información y mantener la página web actualizada. La Oficina de Control Interno recomienda que sea solo un responsable de subir la información al página web y quien se la suministre e indique donde debe reposar sea el líder del proceso dueño de la información. |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 25 | Bajo nivel de seguimiento y control sobre los equipos asignados a los procesos técnicos, administrativos, financieros y jurídicos.           | Se hace plan de seguimiento a los equipos por parte de la oficina de sistemas, pero no se realiza copia des seguridad de la información, lo que representa un riesgo muy grande.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| EVALUACION CONTROL Y MEJORAMIENTO           | Realizar la evaluación de la gestión institucional del cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado Gestión MECI- Calidad salud y seguridad en el trabajo MGPV2, mediante la aplicación de herramientas que permitan contribuir al cumplimiento y fortalecimiento la Misión y los Objetivos institucionales. | 26 | No entregar información requerida por los entes de control                                                                                   | Se mejoró el proceso del cumplimiento de los tiempos establecidos de información que solicita los entes de control, al igual que la calidad de la información, ahora todos los requerimientos pasan por la oficina de Control Interno y se recopila todo y se envía con la firma del gerente, previa revisión de la oficina jurídica.                                                                                                                                                                                                                        |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 27 | No levantar observaciones, con el fin de favorecer intereses de los administrados.                                                           | Se cuenta con un procedimiento de auditorías internas y se cuenta con código de ética del auditor el cual ha sido socializado, se recomienda siempre que se debe tener un criterio objetivo e imparcial, en aras de ayudar a mejorar el proceso desde cada una de las auditorías, para darle cumplimiento esta vigencia al programa anual de auditorías se contara con 19 auditores certificados como auditores internos con SGS.                                                                                                                            |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 28 | No Reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la ILC beneficiando a un particular                              | No solo la oficina de Control interno puede reportar actos de corrupción, toda persona que vea y sepa que se está llevando a cabo, debe inmediatamente reportarlo ante los entes competentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 29 | Realizar informes con resultados alterados de las Auditorías realizadas.                                                                     | Se cuenta con un procedimiento de auditorías internas y se cuenta con código de ética del auditor el cual ha sido socializado, se recomienda siempre que se debe tener un criterio objetivo e imparcial, en aras de ayudar a mejorar el proceso desde cada una de las auditorías, para darle cumplimiento esta vigencia al programa anual de auditorías se contara con 19 auditores certificados como auditores internos con SGS.                                                                                                                            |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PLANEACION                                  | Definir, coordinar los lineamientos y criterios para la formulación, ejecución y evaluación de los planes, programas y proyectos de la organización.                                                                                                                                                                 | 30 | Formulación y direccionamiento de planes que respondan a intereses particulares y no a necesidades reales del sector o de los beneficiarios. | La vigencia 2019 se realizó la formulación del plan estratégico vigencia 2019-2022, se realizado con todos los líderes de proceso, gerencia y fue un proceso resultado de realizar una matriz DOFA, donde se identificaron las variables internas como fortalezas, y debilidades al igual que las variables externas como lo son las oportunidades y las amenazas. Está pendiente de realizar el plan de acción vigencia 2020, que se deberá tener antes del 17 de febrero del 2020, fecha en la que se deberán aportar a la oficina de control interno.     |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 31 | Seguimiento inadecuado de los planes de inversión o estratégicos para favorecimiento de un tercero.                                          | En la Industria Licorera del Cauca funcionan las líneas de defensa que habla MIPG, esta la primera línea de acción para verificar el cumplimiento de los planes de acción y el plan estratégico que es cada líder de proceso, luego está la segunda línea de defensa que es la División de Planeación, que cada trimestre le hace seguimiento a los mismos y seguimiento al Balance Score card, y finalmente se cuenta con la tercera línea de defesas que es la Oficina de Control Interno que emite revisión a través de las                               |



|                                |                                                                                                                                                                                                           |    |                                                                                                                                          |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                                                                                                                                                                           |    | auditorias y en el mes de enero realiza la evaluación por dependencias verificando cumplimiento del resultado de toda la vigencia.       |
| DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL | Establecer las directrices y lineamientos a nivel gerencial para toda la organización                                                                                                                     | 32 | Autoridad Centralizada: Discrecionalidad y posible extralimitación de funciones.                                                         |
|                                |                                                                                                                                                                                                           | 33 | Utilización de información para interés particular y/o para terceros                                                                     |
|                                |                                                                                                                                                                                                           | 34 | modificar plan de compras , plan de mercadeo , presupuesto con el fin de beneficiar intereses particulares a los objetivos de la empresa |
| FINANCIERA                     | Asegurar los recursos financieros de la organización para el cumplimiento de las metas y estrategias, toma de decisiones, la transparencia en la información financiera y la sostenibilidad.              | 35 | Mal uso de los recursos financieros o en contra de las normas presupuestales.                                                            |
|                                |                                                                                                                                                                                                           | 36 | Pérdida de la Información financiera                                                                                                     |
|                                |                                                                                                                                                                                                           | 37 | Presentar información financiera no confiable, inoportuna e imprecisa.                                                                   |
|                                |                                                                                                                                                                                                           | 38 | Ilíquidez por incumplimiento de los compromisos adquiridos por determinados clientes.                                                    |
|                                |                                                                                                                                                                                                           | 39 | Incumplimiento de reportes a las entidades de control                                                                                    |
| CONTROL INTERNO                | Garantizar la calidad del producto mediante las actividades de inspección, verificación, seguimiento y realización de pruebas específicas para la materia prima, producto en proceso y producto terminado | 40 | No Reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la ILC beneficiando a un particular                          |

Fuente: Planeación y el seguimiento de la Oficina de Control Interno

Cuadro 2. Actividades a ejecutar en el Componente del Mapa de Corrupción.



| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA 2019 |                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                            |                                                     | Primer seguimiento a mapas de riesgos Abril 2019                                                                                       | Segundo seguimiento a mapas de riesgos Agosto 2019                                                                                             | Tercer seguimiento a mapas de riesgos Diciembre 2019                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBCOMPONENTES                                                                                     | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                | META-O PRODUCTO                                                                    | RESPONSABLE                | CRONO                                               | Evaluación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.                                                                   | Evaluación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1. construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019                                             | 1 actualizar y/o documentar de manera general los mapas de riesgos de corrupción según los instrumentos y la metodología definida.                                         | Mapa de riesgos institucional actualizado y publicado frente a temas de corrupción | Oficina de planeación      | ENERO                                               | No se evidencia hasta la fecha la actualización de los mapas de riesgo de corrupción.                                                  | Se evidencia que tienen identificado 40 riesgos en la matriz del Plan Anticorrupción, el cual se le hizo seguimiento a las acciones descritas. | Se ha venido realizado tres recomendaciones durante la vigencia 2019 a la matriz de riesgos de corrupción, se espera que la Oficina de Planeación las tenga en cuenta al momento de formular el nuevo plan anticorrupción y con este la matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2020. |
|                                                                                                    | Los mapas de riesgos son susceptibles de actualización cuando los líderes de los procesos lo requieran o alguna situación lo amerite                                       |                                                                                    |                            | ENERO A DICIEMBRE                                   | Hasta la fecha 30 de abril de 2019, ningún líder de proceso ha requerido los mapas de riesgos susceptibles para la actualización.      | Según revisión con corte a 31 de agosto de 2019, quedaron recomendaciones de cambio en cuanto a riesgos acciones y respuestas.                 | Es importante que cada uno de los líderes verifique y actualice sus riesgos de corrupción y que se establezcan controles asociados a interrumpir estos riesgos que no se pueden permitir materializarse por el carácter de corrupción que tienen.                                              |
| 2. Consulta y Divulgación del PAAC-2019                                                            | Presentar para observaciones la propuesta de Mapa de Riesgos de Corrupción con el propósito de tener la versión definitiva para su publicación en los términos requeridos. | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado                                            | Oficina de planeación      | Marzo a Diciembre                                   | Se evidencia la construcción de los riesgos de corrupción con todos los líderes, el cual fue publicado a la fecha 30 de enero de 2019. | Actividad cumplida                                                                                                                             | Construir con todos la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 y socializar para que se cumplan las tareas desde cada uno de los procesos.                                                                                                                          |
| 3. Monitoreo y Revisión del PAAC-2019                                                              | Divulgar interna y externamente el Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado.                                                                                                 | Mapa de Riesgos de Corrupción divulgado en los medios disponibles en la entidad    |                            | Marzo a Diciembre                                   | Se realizó la respectiva publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web.                                               | Actividad cumplida                                                                                                                             | Una vez socializado con cada uno de los líderes de proceso, publicar el mapa de corrupción antes del 30 de enero del 2020.                                                                                                                                                                     |
| 4. Seguimiento al PAAC-2019                                                                        | Realizar seguimiento a los mapas de Riesgos de Corrupción.                                                                                                                 | Informe de seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción publicados             | Oficina de Control Interno | Seguimiento:                                        |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                            | Corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre | Con este Informe se da a conocer el primer informe de seguimiento a los riesgos de corrupción.                                         | Se realizó seguimiento a los 40 riesgos identificados en el Mapa Anticorrupción.                                                               | La Oficina de Control Interno, realizó los tres seguimientos enmarcados en la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012.                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                            | 10 días hábiles siguientes al                       | Publicación: Una vez el informe con su respectivo seguimiento, se                                                                      | Se publicara en la página Web antes del 10 de                                                                                                  | Se publica en la página web en enero de 2020                                                                                                                                                                                                                                                   |



|                                       |  |  |                     |                                |                       |  |
|---------------------------------------|--|--|---------------------|--------------------------------|-----------------------|--|
|                                       |  |  | periodo<br>de corte | dará paso a su<br>publicación. | septiembre de<br>2019 |  |
| Conforme a lo establecido en la norma |  |  |                     |                                |                       |  |

### III. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Industria Licorera del Cauca incluye cinco (5) componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. Este plan no incluye el componente Racionalización de Trámites, toda vez que la Industria Licorera del Cauca por ser una empresa Industrial y Comercial del Estado, no desempeña ningún tipo de trámite externo con la ciudadanía, entendiéndose por:

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, Consejos Profesionales, Cámaras de Comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley, y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza porque:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

La Industria Licorera del Cauca, por ser una empresa industrial y comercial del Estado, después de realizar una revisión de las actividades que desarrolla, ha definido que la empresa no tiene trámites o procedimientos administrativos, a la luz de las definiciones ya mencionadas.

### EVALUACION Y SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno, le hace seguimiento al segundo módulo: Racionalización de Trámites y recomienda tener en cuenta: mecanismos encaminados al respeto y trato digno hacia el ciudadano, esto con el fin de hacer más eficiente la atención al ciudadano a la hora de solicitar información sobre trámites o alguna dependencia de la empresa y de esta manera minimizar trámites que presentes hechos de corrupción, para así evitar demoras injustificadas etc.

**Actividades adelantar:**

7



- Se sugiere realizar un listado de trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, esta recomendación se realizó en el mes de abril y en el mes de agosto cuando se hizo seguimiento, ahora se sugiere tenerlo en cuenta para la estructuración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020. Ya que si bien es cierto no contamos con un trámite que no tiene costo o que está obligado por la norma, si realizamos un trámite ante nuestros usuarios al momento de aprobar patrocinios y degustaciones, se recomienda desde esta oficina verificar este trámite.
- Se recomienda realizar revisión de procesos, identificando trámites y procedimientos 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 o cliente ejerce un derecho o cumple una obligación.

**Revisar Factores internos:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentación 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.

**Revisar Factores externos:**

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PRQ: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio el cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los tramites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la presentación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades publicas.

De acuerdo a los factores anteriores, por parte de la Oficina de Control Interno recomendamos seguir mecanismos encaminados para la mejora de atención al ciudadano, como fortalecer las competencias del talento humano de la industria Licorera del Cauca, en garantizar y darle a conocer a los clientes en general el acceso a sus derechos como ciudadano según nos dice la ley de transparencia 1712 de 2014, de igual forma minimizar demoras en trámites y servicios solicitados por ellos para generar confianza y mantener una relación buena hacia el ciudadano.

#### IV. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la





administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

#### CONTEXTO ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA:

##### Seguimiento por parte de la Oficina Control Interno:

El 31 de diciembre de 2015 mediante Resolución 1760 se establece el plan estratégico 2015-2018 para la industria licorera del cauca, el cual se compone de 7 objetivos estratégicos y 30 proyectos estratégicos de corto plazo, los cuales son la herramienta básica para direccionar la empresa de acuerdo a su **MISION, VISION, POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD** con eficiencia, eficacia y efectividad, en la vigencia 2019 se estructuro el nuevo plan estratégico 2019-2022 el cual se adoptó mediante Resolución 1498 del 31 de diciembre de 2018, el cual tiene:

Cuatro ejes estratégicos:

1. Modernización de la Empresa: con 4 objetivos,
2. Participación del Mercado: con 9 objetivos,
3. Fortalecimiento Institucional: con 6 objetivos
4. Satisfacción de la Fuerza Laboral: con 4 objetivos

Trabajo realizado con todos los líderes de proceso y la gerencia, definiendo variables internas y externas a ser consideradas en la formulación de una nueva estrategia industrial y comercial.

El informe de rendición de cuentas se compone de la industria para la vigencia 2019 estuvo relacionada de la siguiente manera:

- **Informe de gestión y seguimiento plan estratégico 2015-2018:** se evidencio, tarea realizada desde la División de Planeación
- **Informe de gestión de ventas:** se sustentó en reunión por parte de la oficina financiera a los líderes de proceso. Se sugiere se haga la socialización en comité de gerencia.
- **Activaciones y patrocinios en el departamento del Cauca:** se realizó socialización en Comité de Mercadeo, igualmente se recomienda realizar socialización ante el comité de gerencia.
- **Gestión de medios y Comunicación:** socializar el plan de medios de toda la empresa en aras de que todo el personal tanto funcionarios, servidores y trabajadores estén enterados del tema publicitario y que se ayude a difundir en las diferentes redes sociales.
- **Informe administrativo, financiero y de mantenimiento:** se da rendición en la cuenta fiscal y cada dos meses ante la Contraloría General del Cauca cada trimestre ante la Contaduría General de la Nación.
- **Informe de gestión de calidad y logros obtenidos:** Es importante que se socialice ante todos los líderes de proceso, los resultados de la vigencia, y que todos conozcamos cual fue el resultado de implementar y trabajar bajo un sistema de Gestión de la Calidad certificado en ISO 9001:2015, que se haga Comité de Gestión y Desempeño para dar a conocer la Revisión por la dirección.





- **Proyección de ventas:** Una vez se determine el presupuesto de cada vigencia, es importante socializar el número de ventas proyectadas y entre todos aunar esfuerzos para que se dé cumplimiento a la meta propuesta.
- **Transferencias financieras al departamento del Cauca:** se debe comunicar no solo al interior de la empresa, debemos impactar nuestra labor social, y de coadyuva a mejorar beneficios en el departamento a través de las trasferencias al departamentos para ser invertidas en la Salud, Educación, Cultura y Deporte.
- **Rendición de Cuentas ante la plataforma SIA Contralorías vigencia 2019:** se dio a cabalidad y se tuvo muy buena calificación en la auditoría realizada por la Contraloría General del cauca a la vigencia 2018.

Este informe se rinde por lo menos una vez al año ante la junta directiva de la industria licorera del cauca y ante los diferentes Entes de Control, y ante la asamblea departamental convoke para la rendición de cuentas de conformidad al ordenamiento con el fin de hacer control político.

### PLAN ESTRATEGICO PARA RENDICION DE CUENTAS AÑO 2019

**OBJETIVO:** Atender los requerimientos establecidos por el gobierno nacional con el fin de hacer de la rendición de cuentas de gestión un ejercicio permanente de cara a la ciudadanía.

La estrategia de rendición de cuentas en la ILC está enmarcada en los Lineamientos se fundamenta en la Ley 1757 de 2015, relativa a las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Cuadro 3. Actividades a ejecutar en el Componente Rendición de Cuentas.

| PLAN ESTRATEGICO RENDICION DE CUENTAS 2019 |             |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                                                                                       |            |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLAN ESTRATEGICO                           | COMPONENTE  | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                             | RESPONSABLES                                                                   | ACCIONES                                                                                              | CRONOGRAMA | Primer seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. Abr 2019                                                                                                                              | Segundo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. Ago 2019                                                                                                                                                                       | Tercer seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. Dic 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Rendición de Cuentas                       | Información | Ofrecer a los ciudadanos el acceso a la información institucional mediante estrategias y herramientas tecnológicas de que permitan escenarios de interlocución entre el ciudadano y la industria licorera del cauca. | todos los jefes de división o líderes encargados de los procesos de la empresa | Elaboración de informes, de gestión, de ejecución presupuestal, contratación, de empalme, entre otros | febrero    | -Se cuenta con el informe de Gestión vigencia 2018, - Informe de contraloría general del cauca -Rendición de la cuenta en conjunto con gobernación -Rendición de Gestión ante asamblea departamental | Se publica la ejecución ppal. Cada dos meses ante el SIA Contralorías como mecanismo de rendir la información financiera. De la misma manera se publica en la Contaduría General de la Nación todo lo correspondiente a la gestión financiera. | A finales de vigencia 2019, se entregó el producto de la página web de la Industria dándole cumplimiento a toda la normatividad dada desde Gobierno Digital con la implementación de los cuatro componentes: 1. Tics para Servicios 2. Tics para el Gobierno abierto 3. Tics para la Gestión 4. Seguridad y privacidad de la información, cuya página será |





|         |                                                                                                                           |                                       |                                                          |                   |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                           |                                       |                                                          |                   |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 | implementada en la vigencia 2020                                                                                                                                                                                                                                  |
|         |                                                                                                                           | división gestión tecnológica y prensa | Páginas web, canales multimedia y redes sociales         | enero a diciembre | No es claro la acción revisar, se sugiere que para el próximo plan anticorrupción se aclare cuáles de las acciones a emprender, en aras de hacer mejor el seguimiento a su cumplimiento. | Mediante estas herramientas se presentan las campañas de adulteración, consumo masivo, afiches, volantes digitales y proyección de videos para el conocimiento de nuestros productos.                                                           | Se establecen nuevas maneras de publicar el producto a través de las redes sociales, de la misma manera se contó con el plan de medios vigencia 2019. Se recomienda socializar el plan con todo el personal de funcionarios, servidores y trabajadores oficiales. |
|         |                                                                                                                           |                                       | Publicaciones, Publicidad y Comunicados de prensa Medios | enero a diciembre | Siempre se realiza las publicaciones y comunicados a través de radio meridiano noticias, CNC Santander, proclama, hablemos de televisión y radio uno Popayán.                            | Siempre se realiza las publicaciones y comunicados a través de radio meridiano noticias, CNC Santander, proclama, hablemos de televisión y radio uno Popayán, nuevo liberal y periódico virtual.                                                | Se sugiere fortalecer mucho este objetivo. Y sobre todo manejar adecuadamente la comunicación al interior de las fabricas, con el fin de que todo el personal esté enterada de las nuevas estrategias y ayudar a difundir las mismas.                             |
|         |                                                                                                                           |                                       | Espacio en medios de comunicación                        | enero a diciembre | En todos los medios de comunicaciones realizan espacios al ciudadano.                                                                                                                    | En todos los medios de comunicacion realizan espacios al ciudadano, los días -jueves de 4:00pm a 5:00pm en radio uno -sábados de 11:00am a 12:00 m en caracol "Tropicana. -martes a las 7:00am en radio 1040, esto para espacios de la empresa. | Se dio cumplimiento al plan de medios vigencia 2019, se sugiere fortalecer este espacio.                                                                                                                                                                          |
| Dialogo | Construir la información relativa a la ILC, de tal forma que el ciudadano pueda acceder a ella de manera oportuna, veraz, | Todas las Áreas.                      | Audiencia pública                                        |                   | No se ha realizado audición publica de rendición de cuentas propia de la ILC tal como lo dice la norma 3664 del 12 de abril de 2010.                                                     | No se ha realizado audición publica de rendición de cuentas propia de la ILC tal como lo dice la norma 3664 del 12 de abril de 2010.                                                                                                            | Es importante implementar un procedimiento de comunicación y reporte de información, que cada uno de los líderes reporte la información necesaria para mantener una buena                                                                                         |



|  |                         |                                                                    |                   |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | comprensible y objetiva |                                                                    |                   |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | comunicación tanto interna como externa. No se realizó la Rendición de Cuentas propia del ILC.                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | Comunicación y prensa   | Ruedas de Prensa y Agenda de medios                                | enero a diciembre | Agendamiento de medios se realiza cada 20 días en todos los medios de comunicación.                                                                                                                                | El proceso para realizar ruedas de prensa, primero se realiza una invitación digital y se envía a través del grupo interno de medios de WhatsApp, de igual forma se hace invitación para el grupo de difusión de medios del cauca. Para agendamiento de medios se realiza cada 20 días en todos los medios de comunicación contratados por la empresa, televisión radio y prensa en acompañamiento por los jefes | Se da cumplimiento a lo programado en Plan de medios vigencia 2019. Se recomienda seguir fortaleciendo este espacio.                                                                                                                                                                                                            |
|  | Comunicación y prensa   | Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información: | enero a diciembre | El área de publicidad siempre está muy pendiente de los medios de comunicación, pagina web y redes sociales para atender cualquier inquietud del ciudadano.                                                        | El área de publicidad siempre está muy pendiente de los medios de comunicación, pagina web y redes sociales para atender cualquier inquietud del ciudadano. Se sugiere seguir fortaleciendo este objetivo y contar con todo el personal al interno quien es el que primero debería de enterarse de la estrategia a implementar.                                                                                  | El área de publicidad siempre está muy pendiente de los medios de comunicación, pagina web y redes sociales para atender cualquier inquietud del ciudadano. Se sugiere seguir fortaleciendo este objetivo y contar con todo el personal al interno quien es el que primero debería de enterarse de la estrategia a implementar. |
|  | Mercadeo                | Participación en eventos feriales y exposiciones                   | enero a diciembre | La ILC realiza eventos feriales y exposiciones como carnavales de blancos y negros en todo el departamento del cauca y en semana santa sacaron cuatro Stan en diferentes sitios como los fueron en el éxito, inen- | Junio y agosto tenemos temporada alta, donde se patrocinan ferias y fiestas de los municipios, fiestas de verano en diferentes veredas y corregimientos y fiestas                                                                                                                                                                                                                                                | Mes de diciembre de 2019 y enero de 2020 es donde mayor participación se da en ferias y fiestas, patrocinando ya sea en dinero o en producto, haciendo parte con las degustaciones. Es importante llevar una trazabilidad de los apoyos y                                                                                       |



|            |                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                                      |                                                                                                             |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                                                                                                                     |                |                                      |                                                                                                             |         | expo cauca, manos de oro y en nuestras instalaciones de la ILC. Para el conocimiento de los productos.                                                                                                                                                                                    | patronales de algunos municipios del Cauca.                                                                                                                                                                                                                                                  | clasificar cada una de las fiestas según su importancia y su población.                                                                                                                                                                            |
| Incentivos | Diseñar e implantar planes de incentivos orientados a generar estímulos a los ciudadanos, servidores públicos del Departamento de Cauca y a los servidores públicos de la ILC, para promover su participación en el proceso de rendición de cuentas | Talento Humano | Capacitación servidores públicos y a | a                                                                                                           | enero a | Se realizó capacitación por parte del área de Gestión de calidad en atención al cliente y PQR, de igual forma se solicitó en el mes de marzo al SENA realizar capacitación en atención al cliente y PQRS para el personal de la Industria licorera y están pendientes de confirmar fecha. | La industria Licorera del Cauca, cuenta con un plan de capacitación en el cual se benefician los servidores públicos, en el cual se han hecho capacitaciones de gestión calidad para certificarlos como Auditores Internos, el plan de capacitación hasta la fecha va en un porcentaje del 2 | Es importante fortalecer este canal tan importante con el ciudadano y con los clientes. Al interior se cuenta con plan de capacitaciones el cual tiene recurso a cargo dándole cumplimiento a la normatividad de capacitación al servidor público. |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Encuestas difusión y de resultados   | a                                                                                                           | enero a | No es claro la acción a revisar, se sugiere que para el próximo plan anticorrupción se aclare cuáles de las acciones a emprender, en aras de hacer mejor el seguimiento a su cumplimiento.                                                                                                | La Sección de talento Humano, realiza cada 6 meses la "Evaluación de desempeño" donde en el formato describen el en una pregunta el tipo de capacitación que requieren para el empleado para así desarrollar mejor su desempeño.                                                             | A pesar de que se ha venido dando revisión por parte de la oficina de control interno, no se es claro a qué actividad se refiere la difusión de resultados, se sugiere revisar para el siguiente plan anticorrupción vigencia 2020.                |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                     |                | Comunicación y prensa y Mercadeo     | Convocatorias a la ciudadanía para promover su participación en los diferentes canales ofrecidos por la ILC | a       | enero a                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se realiza una campaña para darle a conocer al ciudadano el estado financiero de la empresa a través de redes sociales como YouTube, Facebook, integran y medios impresos como proclama del cauca y el liberal.-                                                                             | Se realiza una campaña para darle a conocer al ciudadano el estado financiero de la empresa a través de redes sociales como YouTube, Facebook, integran y medios impresos como proclama del cauca y el liberal.-                                   |

2



|  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  |  |  |  | los productos, donde durante todos los meses se viene fortaleciendo una continuidad de procedimiento s, durante los diferentes establecimientos os del municipio |  |
|--|--|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**V. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

La industria licorera del cauca busca garantizar al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene para dar respuesta satisfactoria a los requerimientos de los ciudadanos, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad, mediante acciones como:

**Revisión Oficina de Control Interno:**

- **Ventanilla única de atención:** es un espacio condicionado de atención al ciudadano donde se realizan gestiones como radicar documentos o solicitudes, solicitar el acceso autorizado alguna de las divisiones: Es importante darle cumplimiento al horario establecido de ventanilla única, se debe entender que la ventanilla única es el vínculo directo Industria con el ciudadano. Siempre debe haber continuidad en el servicio y si por alguna razón se interrumpe, se debe comunicar al ciudadano a través de acto administrativo y darse a conocer a través de diferentes canales de comunicación.
- **Escrito:** El ciudadano puede enviar comunicación escrita a la Industria Licorera del cauca manifestando su solicitud: es importante seguir avanzando con la trazabilidad y contestación a las quejas y reclamos.
- **Implementación de herramientas tecnológicas en sitio web:** que facilitan el contacto directo entre la comunidad en general y la industria licorera del cauca como es la página web [www.aguardientecaucano.com](http://www.aguardientecaucano.com) que cuenta con un enlace que se llama información al ciudadano este permite contactarse a través de peticiones , quejas y reclamos, sugerencia o denuncias (PQRS): no se evidencia el funcionamiento a este espacio, se

f

debe fortalecer su implementación con campañas de comunicación en aras de que el ciudadano sepa cómo ser utilizado este espacio que acorta la comunicación con la industria.

- **Servicio telefónico:** El ciudadano puede acceder a través del PBX 8244534 y solicita información a Trávez de la persona encargada de la línea en horario de 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm, de lunes a viernes.: el PBX permaneció dañado durante varios meses en la vigencia 2019, la segunda semana se instalaron nuevos teléfonos en oficinas se espera se regularice este espacio para darle mayor cobertura a solicitarle las inquietudes del ciudadano. Se debe establecer como cultura organizacional darle contestación a las llamadas en aras de dar soluciones técnicas y efectivas.
- **Personalmente:** el ciudadano puede visitar las instalaciones de la industria licorera del cauca ubicada en calle 4 núm. 1E40 de la ciudad de Popayán y realizar su gestión personal: establecer quienes son las personas adecuadas e idóneas para dar información al ciudadano, ya que esta información deberá ser eficaz y veras ya que es información institucional.
- **Correo institucional:** [qyr @aguardientecaucano.com](mailto:qyr@aguardientecaucano.com): verificar este correo.
- **RECEPCION Y RADICACION DE CORRESPONDENCIA EXTERNA:** La persona encargada de recibir la correspondencia externa en la VENTANILLA UNICA, hace el debido ingreso y su respectiva radicación por ventanilla única, con el objeto de hacer el correcto seguimiento con el ánimo de que llegue a cada dependencia Para su respectivo tramite, en tiempos exactos y oportunamente: por parte dela oficina de control interno se realiza seguimiento a las PQRFO, se sugiere seguir trabajando en el tema para darle mejoras a la trazabilidad toda la información que se radica.

Es importante mencionar que la entrega de correspondencia es diaria y no se guardan copias de ningún documento recibido.

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.

#### **PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO Y LA GESTION DE PQRS PARA EL AÑO 2019**

**OBJETIVO:** Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano y herramientas de apoyo a la gestión.

Cuadro 4. Actividades a ejecutar en el Componente Atención al Ciudadano



PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2019

| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                     | ACCIONES                                                                                                                                                         | RESPONSABLES                                | ene-19 | feb-19 | mar-19 | jun-19 | sep-19 | dic-19 | Evaluación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno Abr 2019                                                                                                                                                                                                         | Segundo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno Ago 2019                                                                                                                                                                                                                                          | Tercer seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno Dic 2019                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | Fortalecer las competencias del talento humano de la ILC en procura de garantizar a los clientes en general el acceso a sus derechos, a través de los diferentes trámites y servicios solicitados por ellos. | capacitar el personal de la ILC en normas vigentes para atención al ciudadano                                                                                    | talento humano y jurídica                   | x      | x      |        |        |        |        | Se realizó capacitación por parte del área de Gestión de calidad en atención al cliente y PQR, de igual forma se solicitó en el mes de marzo al SENA realizar una Capacitación de atención al cliente y PQRS para el personal de la licorera y estamos pendiente de confirmar fecha. | Pendiente de realizar la capacitación, puesto que el SENA manifiesta que no se cuenta con instructor para capacitar en tema de atención al ciudadano; Talento Humano manifiesta contactar otro profesional para llevar a cabo esta actividad. El avance del Plan va en el 70.5%                                  | Se realizó una capacitación de un día orientada por el SENA de atención al ciudadano, se recomienda insistentemente en fortalecer al servidor público en este aspecto, sobre todo al personal que cubre las fiestas y eventos, es importante que institucionalmente se hable un mismo lenguaje y sea transmitido a los clientes y a la ciudadanía. |
|                                                  | Estandarizar en la ILC los procedimientos relacionados con la atención al ciudadano                                                                                                                          | Establecer los procedimientos de calidad de los procesos: para atender reclamos de producto, atención de quejas y reclamos, evaluación satisfacción de clientes. | planeación, gestión calidad, administrativa | x      | x      |        |        |        |        | Se implementó en el mes de abril en el aplicativo SEVENET, todo para la atención de Quejas, Reclamos, peticiones y satisfacción al cliente                                                                                                                                           | Se actualizó el procedimiento el 24 de junio de 2019, en la plataforma Sevenet todo para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y satisfacción al cliente                                                                                                                                      | Se avanza significativamente frente a esta acción tal como quedó evidenciado en los anteriores revisiones, es importante seguir fortaleciendo esta tarea en aras de no incumplir con la normatividad establecida para las contestaciones oportunas.                                                                                                |
|                                                  | estandarizar en la ILC los procedimientos relacionados con la atención al ciudadano                                                                                                                          | Capacitación del personal de la ILC en aplicación intranet.                                                                                                      | planeación, gestión calidad, administrativa | x      | x      |        |        |        |        | Se realizó las respectivas capacitaciones al personal de la licorera que necesite realizar actividades relacionadas con el aplicativo SEVENET.                                                                                                                                       | Se realizó las respectivas capacitaciones al personal de la licorera que necesite realizar actividades relacionadas con el aplicativo SEVENET.                                                                                                                                                                   | Se realizó las respectivas capacitaciones al personal de la licorera que necesite realizar actividades relacionadas con el aplicativo SEVENET, importante esta vigencia reanudar esta capacitación con el personal nuevo                                                                                                                           |
|                                                  | Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de mediciones dependiendo de su caracterización.                                                                                                     | Aplicación de encuestas así: Clientes externo. (según su caracterización) y Cliente interno                                                                      | planeación, gestión calidad, administrativa |        |        | x      | x      | x      | x      | La realización de encuestas con los clientes se empieza a programar a partir de junio de 2019.                                                                                                                                                                                       | En el primer semestre se evidencia las encuestas de los clientes externos, en un total de 50 encuestados, lo cual nos indica que en los dos primeros ítem la satisfacción del cliente, siendo así: -Calidad del producto: 100% conforme todos - Precio del producto: 72% están conformes con el precio y 28% No. | Continuar fortaleciendo esta tarea y que sea coordinada con el sistema de gestión de la calidad y mostrar resultados para trabajar acerca de las observaciones dejadas por los clientes tanto internos como externos.                                                                                                                              |

## VI. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).<sup>43</sup> El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

### PLAN ESTRATEGICO PARA IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

**OBJETIVO:** Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, mediante la publicación de este instrumento para que la ciudadanía en general se involucre y participe de las gestiones que se realizan en la industria licorera del Cauca y el cumplimiento de metas en el marco de la visión y misión de la empresa.

### HERRAMIENTAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA EMPRESA

La Industria Licorera del cauca cuenta con las siguientes herramientas y mecanismos de comunicación interna y externa para garantizar el flujo de la información que se envía a los grupos de interés con claridad, oportunidad y veracidad dependiendo del mensaje y de la situación que autorice la gerencia a publicar.

#### Revisión de la oficina de Control Interno:

**Instrumentos de gestión de la información:** La ILC cuenta con los diferentes actos administrativos en donde se indica cuáles son objeto de publicación y los que tienen reserva: Es importante detallar en este espacio cual es la información que tiene reserva institucional y darle a conocer a todo el público interno y externo.

**Criterio diferencial de accesibilidad:** No se tiene condición de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual, para el acceso a la información, excepto a la que es considerada como reserva: definir la información de reserva.

**Monitoreo al acceso a la información:** Para el adecuado monitoreo al acceso a la información, la ILC cuenta con los respectivos responsables de la información, y para el seguimiento con la asesora Control Interno: Verificar tareas puntuales.

Se publicara este documento conforme a la normatividad legal vigente antes de 10 de septiembre de 2019.



Ivonne Adriana Enríquez Santacruz  
Jefe Oficina de Control Interno  
Industria Licorera del Cauca

Proyecto: Ivonne Adriana Enríquez Santacruz - JOCI  
Revisó: Ivonne Adriana Enríquez Santacruz - JOCI  
Aprobó: Ivonne Adriana Enríquez Santacruz - JOCI  
Archivar: 1.2-120 Informes  
Enviar a planeación al correo electronico  
Publicar en la Página Web

