

INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016

PRIMER COMPONENTE

GESTION RIESGOS DE CORRUPCION Y MATRIZ DE RIESGOS

AREA	RIESGO	SEGUIMIENTO
Comercialización y Servicio al Cliente	APLICAR LISTA DE PRECIOS DIFERENTE A LA ESTABLECIDA PARA UN MERCADO BUSCANDO EL FAVORECIMIENTO DEL COMERCIALIZADOR	Se elaboró un instructivo en el que define la forma como se desarrolla el aplicativo para la construcción de un listado de precios con sus respectivos responsables; al mismo se le está dando aplicación.
Comercialización y Servicio al Cliente	CERTIFICAR CUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES DE VENTAS SIN QUE REALMENTE SE HAYAN ALCANZADO LAS METAS ESTABLECIDAS HACIENDO USO DEL ROL (INTERVENTOR) EN FAVOR DE UN PARTICULAR.	<p>1. La Gerencia General ha impartido instrucciones para obtener informes de interventoría, relacionados con las ejecuciones de las cuotas contractuales establecidas para el mercado nacional. En los informes se hace un análisis general del comportamiento de cada mercado y de las situaciones particulares que se presentan en los mismos, afectando positiva o negativamente la ejecución contractual y las metas comerciales que se tengan, a fin de tomar las acciones promocionarles, publicitarias de mercadeo y ventas que contribuyan al logro de los objetivos.</p> <p>2. Validación de información de ventas de acuerdo a cada sucursal con facturación. A la fecha se encuentran validadas con facturación las cifras de ventas de la ILC; ESTA INFORMACION ES FUNDAMENTAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CONTRACTUALES, PROYECCIONES DE VENTAS Y ELABORACION DE INFORMES ANTE AGENTES EXTERNOS (Ver informe adjunto en el MOP)</p>
Comunicación Institucional	SUMINISTRO DE INFORMACION CON VALOR CLASIFICADO A MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, SIN CLARIDAD, OPORTUNIDAD Y COHERENCIA IMPACTANDO O NO A LOS GRUPOS DE INTERES A CAMBIO DE BENEFICIOS PERSONALES	Durante el mes de enero y hasta el mes de octubre 2016: la oficina de prensa y comunicaciones ha establecido un canal de comunicación con sus grupos de interés: comunidad, diputados, concejales, distribuidores, entes de control y gremios con el fin de que se enteren de lo que acontece en la primera empresa pública del Departamento como lo es la industria licorera de caldas a través de varias estrategias de difusión de información sobre todos los acontecimientos noticiosos, es decir, se envía a la base de datos que tiene la oficina donde están los grupos anteriormente mencionados los boletines de prensa con información clara, oportuna y verídica, se publica además en las diferentes redes sociales de la empresa(Facebook y twitter) y se visita con el gerente general los medios de comunicación de la ciudad: radio, prensa y tv para llegar a los consumidores. También se diseñan campañas publicitarias difundidas en medios locales, regionales y nacionales con el propósito de posicionar el producto esta actividad la hacemos como apoyo de la oficina de prensa a la gerencia de mercadeo.
Control Disciplinario	FAVORECIMIENTO A TERCEROS EN UN PROCESO DISCIPLINARIO DEJANDO VENCER LOS TÉRMINOS POR CONFLICTOS DE INTERESES PARA OBTENER BENEFICIOS.	<p>La Oficina de Control Interno Disciplinario está obrando y obrará bajo los principios de transparencia, celeridad e imparcialidad, al amparo de lo preceptuado en el Artículo 209 de la CPC.</p> <p>Hasta la fecha no hay evidencias de antecedentes a la violación de estos principios.</p>

AREA	RIESGO	SEGUIMIENTO
Gestión Administrativa y Financiera	UTILIZACIÓN NO ADECUADA DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LAS DIFERENTES ÁREAS PARA BENEFICIO DE UN PARTICULAR (NUEVO)	<p>1. REVISION Y CONCILIACION DE INFORMACION FINANCIERA:</p> <p>Las cuentas se concilian periódicamente así: Tesorería: Bancos e Inversiones Cartera: Con los distribuidores Inventarios conciliados con conteos físicos Activos Fijos: Identificados. Se está avanzando en el proceso de organizar los módulos de Activos Fijos. Presupuesto: Con las ejecuciones contables (Nomina, Ingresos, Gastos).</p> <p>2. CONTRATACION AUDITORIA EXTERNA Se contrató la auditoría externa NEXIA INTERNACIONAL MONTES ASOCIADOS SAS (Resol 092 de 2015).</p> <p>La información financiera y contable se ha estado depurando continuamente. Los informes de resultado de las auditorías externas reposan en el Área Financiera de la ILC.</p>
Producción: Cadena de Suministro	HURTO Y/O PERDIDA DE INSUMOS, MATERIA PRIMA, REPUESTOS, ALCOHOLES, PRODUCTO TERMINADO, EN CADA UNA DE LAS BODEGAS DE ALMACENAMIENTO DE CADA UNA DE LAS MISMAS AL NO EJERCER CONTROL DE LOS INVENTARIOS FISICOS CON RESPECTO A LOS REALES CON EL FIN DE FAVORECER A PARTICULARES.	<p>Se realizan diariamente inventarios de las referencias que tuvieron movimiento el día anterior, para modificar que las operaciones realizadas hayan sido las correctas. Adicionalmente se realizara un inventario semestral general con un grupo interdisciplinario donde podremos evidenciar el manejo de las bodegas y tomar decisiones teniendo en cuenta las novedades que se arrojen. se solicitó al área de seguridad industrial quienes son los operadores del contrato de vigilancia que habiliten un guarda de seguridad en el callejón de las principales bodegas de producto terminando a fin de controlar el acceso de personal ajeno al área.</p> <p>Se reforzaran los controles en la entrega de los insumos y de producto terminado a las diferentes dependencias con el fin de ejercer un estricto control de cada uno de los ítems.</p> <p>Se solicitó en el mes de octubre al proceso de Seguridad Industrial un acompañamiento permanente en las áreas en donde se realizan las obras relacionadas con las Buenas Prácticas de Manufactura. Y Acompañamiento en las bodegas de almacenamiento.</p>
Sistemas Integrados de Información	QUE HAYA FUGA O PERDIDA DE INFORMACION POR FALTA DE CONTROLES O MANIPULACION SOBRE ELLOS PARA EL BENEFICIO DE PARTICULARES (NUEVO)	<p>EN EL MES DE JUNIO DE 2016: En el primer semestre del 2016 se actualizó el Servidor de Dominio de la ILC. Se dejó en Windows 2012 server. Y se mejoró la configuración para cambios y complejidades de contraseña. Actualmente se cuenta con: Contraseña no menor a 8 caracteres Contraseña debe tener minúsculas, mayúsculas, números Contraseña se debe cambiar cada 30 días. No se puede repetir contraseña hasta 4 ciclos No puede ser igual o contener el nombre/apellidos No puede ser igual o contener al nombre de usuario</p> <p>Se parte también de la habilidad del usuario para combinar bien las contraseñas y recordarlas, sin tener que apuntarla en ningún lugar, y que no sean obvias para otros usuarios.</p> <p>Con esta contraseña de dominio se conecta al OFFICE 365, por lo que el correo corporativo tiene la misma configuración de complejidad, haciéndolas más seguras.</p>

AREA	RIESGO	SEGUIMIENTO																					
		<p>Se solicitó a Almera (Dueños de MOP) ayudarnos a configurar la complejidad de las contraseñas, se espera quede corregido para el segundo semestre de 2016</p> <p>EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2016: Después de conversaciones con la empresa Almera se envía solicitud formal así:</p> <p>El cambio de contraseña se debe conectar al Dominio de Nosotros el cual está en un Windows Server 2012. Y así solo tener una contraseña para Correo, Red, y MOP. (Está en evaluación por parte de Almera)</p> <p>Igual se solicitó que las contraseñas del MOP deberán tener lo siguiente:</p> <table data-bbox="857 674 1490 863"> <tr> <td>Password</td> <td>complejo:</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>Notificar</td> <td>cambio:</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>Longitud</td> <td>mínima:</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Longitud</td> <td>máxima:</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Intentos</td> <td>fallidos:</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Días</td> <td>de expiración:</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Cantidad</td> <td>de contraseñas diferentes:</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>Se debe capacitar a los usuarios para la configuración o manejo de esto o en su defecto un instructivo.</p> <p>EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2016: Se logró que la Aplicación MOP se configurara y alineara al office365 y se configuró para que cada 30 días que cambie la contraseña del Directorio Activo, cambie la del correo office365 y cambia automáticamente la del MOP.</p>	Password	complejo:	SI	Notificar	cambio:	SI	Longitud	mínima:	8	Longitud	máxima:	20	Intentos	fallidos:	5	Días	de expiración:	30	Cantidad	de contraseñas diferentes:	2
Password	complejo:	SI																					
Notificar	cambio:	SI																					
Longitud	mínima:	8																					
Longitud	máxima:	20																					
Intentos	fallidos:	5																					
Días	de expiración:	30																					
Cantidad	de contraseñas diferentes:	2																					

SEGUNDO COMPONENTE
MECANISMOS PARA MEJORAR A ATENCION AL CIUDADANO

En el año 2016 la empresa garantizó el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene la Industria Licorera de Caldas para dar respuesta satisfactoria al 100% de los requerimientos de los ciudadanos, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad.

En la vigencia anterior, se presentó la siguiente composición de los requerimientos a la entidad por parte de la ciudadanía y los clientes de la empresa.

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Petición	236	73.75%
Queja	12	3.75%
Reclamo	67	20.94%
Sugerencia	4	1.25%
Denuncia	1	0.31%
Total	320	100%

Este comportamiento fue el resultado de la plena operación de los diferentes recursos: personal, canales y procedimientos, que la Industria Licorera de Caldas tiene institucionalizados para esta gestión.

Durante el año 2016 se realizaron varias actividades con el recurso humano de la ILC, buscando fortalecer la cultura de servicio al cliente: Obras de Teatro (Cafélandia y Culto al avispado), campañas de comunicación, cliente oculto, entre otras.

TERCER COMPONENTE **RENDICION DE CUENTAS**

En el año 2016, se realizó una audiencia pública de rendición de cuentas, el 14 de diciembre del 2016 en el auditorio Carlos E. Pinzón- Cámara de Comercio de Manizales correspondiente al informe de gestión del año 2016 Además de la presentación del informe de Gestión de la Industria Licorera de Caldas, se implementaron y se desarrollaron actividades vinculadas con la rendición de cuenta tales como: la expedición de la Resolución número 0877 del 28 de noviembre del 2016, por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas de la I.L.C.

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

Otra de las formas asumidas por la ILC para la rendición de cuentas de cara a la comunidad, es la instalación de un stand en el marco de la Feria de Manizales, en el cual se ofrece información relacionada con productos y procesos productivos que se dan en la destilería.

Se ha evidenciado que aún con una amplia divulgación de cara a la comunidad, en diferentes medios de comunicación (radio, TV, página web, redes sociales, etc.), las audiencias públicas y demás acciones no han contado con una amplia participación ciudadana y grupos de interés. En relación con la vinculación de agentes internos (servidores, sindicatos, contratistas), se ha obtenido una respuesta amplia por parte de este grupo de ciudadanos.

Igualmente ha habido apatía de la comunidad y grupos de interés en manifestar o proponer acciones de mejora institucional, aún cuando los canales de manifestación ciudadana son abiertos de forma permanente y de fácil acceso.

De otra parte se ha experimentado que los demás factores involucrados por la empresa en la estrategia de rendición de cuentas, han sido eficientes:

- Vinculación de la alta dirección
- Compromiso de los servidores públicos

- Presupuesto
- Alistamiento institucional
- Identificación de interlocutores
- Divulgación y capacitación
- Organización logística
- Convocatoria
- Gestión de propuestas
- Realización, Cierre, informe con evidencias de la rendición de cuentas a la Contraloría General de Caldas.

Aún con la apatía que se ha podido identificar por parte de la comunidad, la ILC ha venido desarrollando todos los mecanismos necesarios para ofrecer la información institucional, de tal forma que consecuentemente se han desarrollado procesos y procedimientos que apuntan al desarrollo y mejoramiento institucional, proteger la memoria de la entidad; elementos implícitamente integrados en los estándares de transparencia y mejoramiento continuo, que igualmente sirven para adelantar las actividades posteriores de rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Teniendo en cuenta que la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 – obliga a que las entidades públicas deben establecer los mecanismos para garantizar que todas las personas interesadas puedan acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La Industria Licorera de Caldas se ha preocupado para que su información cumpla con los con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, definidos por la ley antes mencionada.

Bajo los Lineamientos de Transparencia Activa, la empresa ha dispuesto su información a través de medios físicos y electrónicos, publicando la información en su sitio web (www.ilc.com.co), redes sociales, canales institucionales de comunicación interna y externa.

La información publicada se refiere a:

- Estructura.
- Procedimientos y funcionamiento.
- Contratación pública.

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. Para dar cumplimiento a este ordenamiento legal, la ILC, en su página web publica información relacionada con

aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En relación con los lineamientos de Transparencia Pasiva, la Industria Licorera de Caldas ha dispuesto todos los recursos necesarios (personal, procedimental, tecnológicos) para dar respuesta al 100% de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se ha garantizado una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

QUINTO COMPONENTE **INICIATIVAS ADICIONALES**

En la vigencia 2016, se realizó revisión de los elementos estratégicos institucionales.

Los nuevos elementos quedaron así:

MISIÓN: Proporcionarle a nuestros consumidores el acompañamiento ideal que haga especial cada uno de sus momentos, ofreciéndoles las mejores bebidas para alimentar el espíritu y vivir intensamente cada experiencia con responsabilidad.

VISIÓN: Para el 2020 la ILC se consolidará como una empresa sostenible, orientada al consumidor, ventas superiores a 30 millones de botellas, que con innovación constante, unidades de negocio alternativas y tecnologías líderes, estará posicionada dentro de las primeras empresas productoras de ron y aguardiente en América Latina.

VALORES:

- Actitud de servicio
- Maestría/sapiencia
- Compromiso
- Transparencia
- Proactividad
- Alegría
- Respeto

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Orientación al mercado
- Innovación y mejoramiento continuo
- Competitividad
- Trabajo en equipo y desarrollo del individuo
- Planeación y ejecución
- Orientación al resultado

- Disposición al cambio

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN: En la Industria Licorera de Caldas estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, con productos de excelente calidad a través de un comercio legítimo, manteniendo condiciones de seguridad organizacional e implementando programas orientados al bienestar de nuestros colaboradores, siendo responsables con el medio ambiente como factor fundamental en todas las actividades, realizando una adecuada gestión del riesgo y enfocados hacia el mejoramiento continuo, para alcanzar nuestra razón de ser: Generar recursos para la prosperidad de los caldenses.

DIMENSIONES, OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS A ALTO NIVEL:

Dimensión	Objetivos estratégicos	Estrategia
Sostenibilidad	Gestión de valor (Económico, social y medioambiental)	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del margen operativo - Mejora de EBITDA Optimización del capital de trabajo neto operativo Mejora del margen neto Mejora del margen bruto Mejorar la rentabilidad de los activos Fortalecer las practicas de RSE
Cliente Mercado	Orientación hacia el consumidor - Crecimiento (Rentable)	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento Internacional - Ron Crecimiento Nacional - Ron / Aguardiente
Procesos	Estandarización y fortalecimiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de Proveedores Gestión Legal Fortalecimiento de la gestión productiva Desarrollo de nuevos productos Contratación, Costos e información Selección, Seguimiento, evaluación y control de distribuidores Gestión de publicidad Conocimiento del consumidor
Aprendizaje y crecimiento	Fortalecer el conocimiento, capacidades humanas y organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> Apalancamiento en sistemas de información Gestionar cambios en el capital humano y en la cultura que permitan una organización más competitiva, productiva y rentable
Innovación y gestión de Proyectos	Innovar y ejecutar proyectos de manera eficiente y rentable	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar y gestionar proyectos (ejecutarlos eficiente y rentablemente) Implementar practicas lideres en la gestión de proyectos

ALIANZAS CLAVE:

- Gobernadores
- Secretarías de Hacienda/Oficinas de Renta Departamentales
- Entidades financieras
- Entes de control
- Asambleas Departamentales

- Senadores y Representantes
- Distribuidores, comercializadores mayoristas y minoristas
- Proveedores
- Sindicato
- Consumidores
- Almacenes de cadena, tiendas, licorerías y supermercados
- Sitios de Consumo: Bares, Restaurantes, Discotecas