

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2013**

**MIGUEL TRUJILLO LONDOÑO  
GERENTE GENERAL  
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS**

**ABRIL 30 DEL 2013**

## **INTRODUCCIÓN**

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

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

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

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

## **Elementos estratégicos corporativos**

### **Misión**

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

### **Visión**

En el año 2015 la ILC será una empresa innovadora, confiable, altamente rentable y reconocida en Colombia y en los países donde tenga presencia, por producir y comercializar licores y alcoholes con estándares internacionales de calidad.

### **Política integrada de gestión**

En la ILC estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, con licores y alcoholes de excelente calidad a través de un comercio legítimo, manteniendo condiciones de seguridad y salud para empleados y partes interesadas, apuntando al Desarrollo Sostenible como factor fundamental en todas las actividades, cumpliendo con la normatividad vigente y enfocados hacia el mejoramiento continuo, para alcanzar nuestra razón de ser: generar recursos para el bienestar y progreso de los ciudadanos del Departamento de Caldas.

### **Principios corporativos**

- Orientación al mercado
- Planeación y Ejecución
- Medición y Control
- Orientación al Resultado
- Comunicación Efectiva
- Disposición al Cambio
- Trabajo en Equipo
- Generación de información confiable y oportuna

- Eficiencia y agilidad en los procesos

## **Valores corporativos**

- Honestidad
- Transparencia
- Confianza
- Respeto
- Compromiso
- Actitud de servicio
- Pertenencia
- Responsabilidad

## **Objetivo general del Plan anticorrupción y atención del ciudadano**

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

## **Objetivos específicos Plan anticorrupción y atención del ciudadano**

- Promover el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en la empresa.
- Generar confianza entre las partes interesadas de la industria licorera de Caldas con el suministro de la información que ellos requieran.
- Tener un contexto estratégico actualizado que refleje las verdaderas condiciones de la empresa y que esté acorde con el mapa de riesgo y sus respectivas acciones de control.
- Mejorar la imagen e identidad social de la empresa.
- Reducir a cero los riesgos de corrupción al interior de la empresa.

-Mantener la buena reputación de la empresa en cuanto a los procedimientos de rendición de cuentas y la atención de P, Q, R, de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil brindando oportuna solución a estos.

## **Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.**

### **1. Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano**

#### **GESTIÓN DEL RIESGO:**

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

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

Con el fin de gestionar el riesgo en la Industria Licorera de Caldas, se han establecido las siguientes políticas:

1. Para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos, se deben seguir los parámetros establecidos en la Guía para la Administración de Riesgos en la Industria Licorera de Caldas, documento específico que se encuentra en el Modelo de Operación por Procesos MOP. El área de Mejoramiento Institucional, el comité del MECI y el comité de riesgos lideraran al interior de la organización las estrategias que apunten al logro de estos objetivos.
2. Teniendo claro el tratamiento establecido para cada riesgo residual, se deben formular acciones para su realización, estableciendo responsables y fijando fechas para su desarrollo. Los responsables también deben velar por el cumplimiento en el desarrollo e implementación de los puntos de control.
3. La Gestión de Riesgos deberá ser un instrumento de consulta y consenso entre la organización y las partes interesadas, deberá ser responsabilidad de todos los funcionarios de la empresa, y deberá constituirse en una práctica constante en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de la Industria Licorera de Caldas.
4. Se debe establecer, implementar y mantener mecanismos que conlleven a promover el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en la empresa, orientados al comportamiento de los funcionarios de la Industria Licorera de Caldas.

5. La Oficina Asesora de Control Interno deberá realizar el monitoreo y seguimiento a la administración de riesgos en los diferentes procesos. De igual forma para la administración de riesgos los líderes de procesos deberán aplicar el principio de Autocontrol.
6. La Gestión del Riesgo es responsabilidad de todos en la organización.
7. Las políticas de Administración de Riesgos deberán ser divulgadas a todos los servidores de la Industria Licorera de Caldas.

### MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	ZONA DE RIESGO	MEDIDA DE RESPUESTA	CONTROL	ACCIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	<b>Financiera:</b> Utilización no adecuada de la información recibida de las diferentes áreas.	Utilizar información indebidamente	BAJA	EVITAR	1. Revisión permanente de la información de las diferentes áreas.	1.Revisión de los diferentes módulos que generan la información financiera y contable
	<b>Compras y contratación:</b> Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Inadecuada evaluación y elección de proveedores.	ALTA	REDUCIR	1. Evaluación a los proveedores. 2. Evaluación a la contratación. 3. Evaluación a los interventores. 4. Evaluaciones auditorías internas y externas.	1. Evaluación continua de los proveedores, por parte de la empresa.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

<p><b>Bienes y servicios:</b> Robo y/o pérdida de activo</p>	<p>Falta de control y seguimiento de las actividades propias para una adecuada custodia, registro, asignación y administración de los bienes muebles de propiedad de la I.L.C.</p>	<p>ALTA</p>	<p>REDUCIR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. hacer firmar Custodia de cada cuentadante.</li> <li>2. Cumplir con los procedimientos establecidos en el MOP.</li> <li>3. asegurar los bienes a través de pólizas.</li> <li>4. establecer requisas frecuentes al ingreso y salida del personal.</li> <li>5. optimizar el Circuito cerrado de televisión en los puntos más vulnerables con el fin de controlar el acceso y salida del personal de la empresa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el manejo operativo, adecuado para el sistema de custodias y plaqueteo y procedimiento para retiro y entrada de bienes.</li> <li>2. Seguimiento rutinario a la norma B.A.SC.</li> </ol>
<p><b>Financiera:</b> Contratación de bienes y servicios innecesarios</p>	<p>Ausencia de planeación</p>	<p>ALTA</p>	<p>EVITAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimizar los sistemas de información de manera que permita identificar las necesidades reales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar a gerencia general la asignación de responsabilidades que tengan relación con las necesidades de bienes y/o servicios que se vayan a contratar.</li> </ol>
<p>Interventoría liderada por quienes elaboran los estudios previos en la contratación</p>	<p>Inadecuada segregación de funciones de quien elabora estudios previos y quien hace las veces de interventor.</p>	<p>ALTA</p>	<p>REDUCIR</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Independizar el rol que cumple quien elabora estudios previos del que hace las veces de interventor de un respectivo contrato.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A través de la oficina jurídica y ordenadores del gasto se comunique o se emita una circular que de instrucciones en dicho sentido.</li> </ol>

<p style="text-align: center;">SISTEMAS INTEGRADO DE INFORMACIÓN</p>	<p>Pérdida de información y continuidad en el servicio de tecnologías de información</p>	<p>-Insuficiencia o ausencia de controles físicos y lógicos en los procesos soportados en tecnología.  -Ausencia o inadecuadas políticas y procedimientos.  -Pérdida de continuidad en el servicio de tecnologías de información.  -Ataques informáticos e intrusión (virus, código malicioso, espionaje)  -Interrupciones en el suministro de energía eléctrica regulada.  -Caídas o bloqueos de elementos HW, SW, NW en cualquiera de los componentes críticos de la red.</p>	<p style="text-align: center;">ALTA</p>	<p style="text-align: center;">REDUCIR</p>	<p>1. Políticas de seguridad y en uso de tecnología información/sistemas de información.</p>	<p>1.Desarrollar un plan de continuidad informática</p>
<p style="text-align: center;">GESTIÓN JURÍDICA</p>	<p>Perdida o extravío de documentos</p>	<p>No radicación o falta de evidencia de la documentación suministrada a otras o por otras dependencias de la industria licorera de caldas</p>	<p style="text-align: center;">BAJA</p>	<p style="text-align: center;">REDUCIR</p>	<p>1.Radicación en libros y el lleno de requisitos para la conformación de expedientes (con base en las técnicas archivísticas expedida por el archivo general de la nación, las cuales están implementadas en subprocesos de la industria licorera de caldas)</p>	<p>1.Radicación y seguimiento a los documentos asociados</p>



<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>Indebida ocurrencia de episodios por la inapropiada información</p>	<p>Carencia de un plan estratégico de comunicaciones que contenga una política de comunicaciones la cual integre de forma transversal y mediante consensos herramientas de comunicación institucional con canales internos, voceros identificables y acciones preventivas que minimicen el riesgo de desinformación.</p>	<p>BAJA</p>	<p>EVITAR</p>	<p>1. Campañas institucionales internas, en todas las áreas, hasta elaboración de una política de comunicación que parta de la alta dirección y de manera transversal se socialice con el colectivo empresarial</p> <p>2. Reuniones periódicas de la alta dirección de la empresa con grupos focales que tengan niveles importantes de manejo de flujo de información interna y externa, con el fin de proporcionar información institucional oficial.</p> <p>3. Replicar en los canales internos de comunicación los aspectos más sensibles que ameritan consenso informativo.</p>	<p>1. Adquirir un aplicativo que semanalmente sea actualizado por el personal responsable de las diferentes áreas de la empresa, con información sobre los hechos y actividades que se tienen previsto realizar y requieran de divulgación oportuna.</p> <p>2. Reuniones periódicas con los diferentes comités, en donde se originan informaciones a publicar a todo el personal</p>
<p>PRODUCCIÓN: CADENA DE SUMINISTROS</p>	<p><b>Elaboración de licores:</b> Contaminación o pérdida de licores terminados</p>	<p>-Manipulación de equipos de proceso por personal no autorizado o con entrenamientos deficientes. -Inadecuado mantenimiento de equipo. -Materias primas defectuosas.</p>	<p>BAJA</p>	<p>REDUCIR</p>	<p>1. Área restringida para la elaboración de licores.</p> <p>2. Vigilancia constante del proceso.</p>	<p>1. Restringir el acceso de personal no autorizado a la planta.</p> <p>2. Ubicar en un sitio apropiado elementos que no tiene relación con el proceso.</p>

PRODUCCIÓN: CADENA DE SUMINISTROS	<b>Logística:</b> Robo y/o pérdida de insumos y/o materias primas y deterioro elementos bodega materias primas	-Falencias en los controles a las salidas del área de la planta. -Mala manipulación de materias primas. -Inadecuado almacenamiento y deterioro de infraestructura.	BAJA	EVITAR	1. Control a la salida del personal de planta. 2. Inventarios permanentes. 3. Controles de restricción a manipulación y acceso de las personas	1. Controles a la entrada y salida de bodegas. 2. 1. Inventarios con acompañamiento de organismo de control. 2.2. Registro de transacciones en el sistema de información contable. 3. Controles permanentes de infraestructura y localización de los elementos
	<b>Control y calidad:</b> Liberación de producto que no cumple las especificaciones técnicas.	-Los equipos de control de calidad arrojen mediciones erradas. -Falta de capacitación de los operarios que hacen la medición	BAJA	EVITAR	1. Calibración periódica de los equipos de calidad. 2. Capacitación continua del personal. 3. Establecer restricciones de acceso al área de elaboración de licores y laboratorio.	1. Mantenimiento de los equipos de calidad una vez al año. 2. Realizar capacitación del personal de medición por lo menos una vez al año.
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	<b>Control interno disciplinario:</b> Pérdida de expedientes o piezas procesales	Falta de seguridad interna tanto en la manipulación de los expedientes como de la documentación	BAJA	EVITAR	1. Cumplimiento y aplicación de la ley 734 de 2002, aplicación guía del proceso disciplinario de la procuraduría general de la nación.	1. Actualización, verificación y Estudio de normativas.

**ANALISIS DEL RIESGO:** Es el grado en el cual se puede materializar un evento, por lo tanto se evalúa la probabilidad de materialización del riesgo donde se consideran los siguientes criterios: Posible y Casi seguro, los cuales permite conocer la ZONA DE RIESGO, que señala si el riesgo es:

**B: Riesgo Bajo**

**A: Riesgo Alto**

PROBABILIDAD	
POSIBLE (3)	B
CASI SEGURO (5)	A

**Nota:** EL IMPACTO de materialización de un riesgo es **UNICO**, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del estado, afectando los recursos público, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción

Conociendo la **Zona de Riesgo** se identifica la **Medida de Respuesta** la que determina que si el Riesgo es Bajo se **Asuma** el riesgo y se Administre mediante un procedimientos de rutina. Y si por el contrario el Riesgo es Alto se debe Reducir el riesgo lo que implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención), y necesita atención inmediata.

## 2. Medidas concretas para mitigar los riesgos

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

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

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

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

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

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

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

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

Se implemento desde el año 2001 el habilitador informático (Sistema de gestión Documental SGD) como medio de comunicación oficial de la ILC, con el fin de disminuir los trámites administrativos internos, reducir el consumo de papel mediante impresión, reducir los tiempos en tramites documentales especialmente en la contratación, permite reducir el tiempo de consultas de cualquier documento, disminuye el volumen del papel físico, permite identificar la trazabilidad de los documentos.

La Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través página Web: Ingresando por [www.ilc.com.co](http://www.ilc.com.co), existe un link que le permite al usuario enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es redireccionado a la funcionaria encargada de Servicio al Cliente.

## TERCER COMPONENTE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La audiencia pública de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la sociedad. Actualmente existe una metodología para las audiencias públicas de rendición de cuentas de las entidades, instituciones y servidores públicos del Departamento de Caldas. La Contraloría General de Caldas a través de la resolución N° 482 del 23 de diciembre del 2010 y modificada por la resolución 0324 del 25 de octubre del 2011, establecen los parámetros para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas de los sujetos de control así:

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

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

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

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

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

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

- Alistamiento institucional
- Divulgación y capacitación
- Organización Logística
- Convocatoria
- Inscripción y radicación de propuestas
- Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas
- Realización de la Audiencia Pública

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Invitación a la ciudadanía en general: La entidad invita a través de los medios de comunicación a la comunidad en general. En la convocatoria se especificará que la información de la entidad estará disponible en su página Web y en medio físico en los

centros de documentación o de atención al usuario o en la dependencia que se designe para tal fin.

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

La entidad deberá dar respuesta a las inquietudes planteadas por las organizaciones el día de la audiencia pública.

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

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

### **ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y/O**

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

De todas maneras, tanto las propuestas de las organizaciones, como las respuestas de las entidades deben publicarse en la página Web de la entidad y dejarse a disposición de la comunidad en general en los centros de documentación y atención al usuario.

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

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

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

#### **a) Intervención de la entidad:**

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



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

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

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

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

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

**CIERRE DE LA AUDIENCIA:** Finalizadas las intervenciones de la ciudadanía, se presentarán y recogerán conclusiones de la experiencia, en las cuales se sugiere que participe la Oficina de Control Interno de la entidad, además de las que puedan presentar observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia, como Universidades u otros, las cuales serán recogidas en el acta realizada por el equipo relator, que constituirá un documento oficial del acto. Terminada esta parte, el responsable del evento declarará terminada la Audiencia Pública.

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

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

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

## **CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. Servicio telefónico: El ciudadano puede acceder a través del PBX 8782200 y solicita orientación a través de la persona encargada de 7am a 4:00 pm, de lunes a viernes. En caso de que se presente alguna situación fuera de esta jornada, se deja el recado con la compañía de vigilancia, quien se encarga de informar al interesado el día siguiente hábil. Además, el ciudadano puede buscar en la página web de la institución el número de la extensión de la Oficina de Servicio al Cliente y comunicarse directamente.
2. Página Web: Ingresando por [www.ilc.com.co](http://www.ilc.com.co), existe un link que le permite al usuario enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es re direccionado al Servicio al Cliente.
3. Personal: El ciudadano puede visitar las instalaciones de la Industria Licorera de Caldas, ubicada en la zona industrial juanchito, vía al Magdalena, kilómetro 10, durante la jornada laboral explicada en el primer punto.
4. Escrito: El ciudadano puede enviar comunicación escrita a la Industria Licorera de Caldas para que su solicitud sea atendida.

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

GCO-SC-PD-01 [Atención a quejas y reclamos](#)

GCO-SC-PD-02 [Orientación y Asesoría al Cliente](#)

GCO-SC-PD-03 [Atención solicitudes por licor adulterado y de contrabando](#)

GCO-SC-PD-06 [Cambio de Producto](#)

GCO-SC-PD-07 [Capacitaciones en contrabando, adulteración y almacenamiento de licores](#)

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

GCO-SC-PD-04 [Evaluación de la satisfacción del cliente](#)

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

## ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

Actualmente existe un procedimiento para la atención de quejas y reclamos en la entidad, relacionadas con licor.

En el proceso de GESTIÓN ASESORÍA JURIDICA existen varios procedimientos denominados TRÁMITES Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES Y TRAMITES Y REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS en donde se tramitan peticiones que llegan directamente a la Gerencia General o a la Oficina ASESORIA JURIDICA.

## PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA

### SEGUIMIENTO:

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

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

### OPORTUNIDADES DE MEJORA AÑO 2013:

1. Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que obliga a las entidades del estado a tener una oficina para la atención de las peticiones, quejas y reclamos.
2. Capacitar al personal de la entidad en competencias de servicio al cliente.
3. Implementación de los protocolos de atención al ciudadano.
4. Realizar capacitación sobre el modulo de radicación de documentos internos y externos en el sistema de gestión documental. (Se realizo en el mes de abril del 2013).