



Industria
Licorera
de
Caldas

**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

**LUIS ROBERTO RIVAS MONTOYA
Gerente General ILC**

Enero de 2018

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	MARCO NORMATIVO INTERNO	6
III.	CONTEXTO ESTRATEGICO DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA ILC – 2018	7
IV.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA ILC 2018:	13
	PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
	SEGUNDO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	18
	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	21
	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	28
	QUINTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	32

I. INTRODUCCIÓN

Por medio del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Presidencia de la República señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” anexo al mencionado decreto. La publicación del Plan Anticorrupción de la ILC, está regido por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.



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 cuenta mecanismos de participación, democratización y vigilancia, cuyo fin es 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 socializan en la página web, además de la oficina de servicio al cliente.

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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano según la metodología definida por la Presidencia de la República en el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VERSION 2, establece que dicho Plan contiene 6 componentes, a saber:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Iniciativas Adicionales.

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

Trámite¹: 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 Administrativo²: 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 de Caldas, 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.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION –PAC- DE LA ILC 2018:

Los componentes del PAC de la ILC, son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
5. Adicionales

¹ DAFP. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2016

² Ibídem.

1. **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**, para el cual se tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno –MECI –, contenido en la Metodología de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, proveniente de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
2. **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** propende por establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad de nuestros productos y accesibilidad de la ciudadanía.
3. **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Con el propósito de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea ella informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado; se incluye en el tercer componente la RENDICIÓN DE CUENTAS, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión a la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los entes de control.
4. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
5. **INICIATIVAS ADICIONALES:** Se refiere a las iniciativas institucionales de la ILC que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se incluyen en este componente: Decálogo de Valores, Plan de Austeridad, Políticas de Contratación, Registros de Proponentes y Directorio de Proveedores; los cuales establecen parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos vinculados a la destilería.

II. MARCO NORMATIVO

Adicionalmente a la reglamentación establecida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2*”, la ILC incluye en su plan anticorrupción la siguiente normatividad:

- Artículo 189 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Ley 489 de 1998, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 910 de 2000. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del y se dictan otras disposiciones.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, en el cual se establecen entre otros: Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas, Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales.
- El artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, cuyos lineamientos están desarrollados en el documento “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”.
- Demás normas concordantes.

III. CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA ILC – 2018.

Con el fin de darle continuidad al PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, La Industria Licorera de Caldas en el presente documento establece los parámetros necesarios para confeccionar la estrategia correspondiente a la vigencia 2018, cuyo fundamento son los lineamientos legales e institucionales, y en las orientaciones de entidades y organismos nacionales y departamentales.

La metodología utilizada es aquella propuesta en el año 2016 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS, para la estructuración del PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2018 desarrolla preliminarmente las siguientes actividades:

CONTEXTO ESTRATEGICO: El cual está definido por:

- A) PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCIÓN QUE SE HAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD, CON UN ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES DENUNCIAS SOBRE LA MATERIA.

ÁREA	RIESGO
Comercialización y Servicio al Cliente	APLICAR LISTA DE PRECIOS DIFERENTE A LA ESTABLECIDA PARA UN MERCADO BUSCANDO EL FAVORECIMIENTO DEL COMERCIALIZADOR.
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.
Comunicación Institucional	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN CON VALOR CLASIFICADO A MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, SIN CLARIDAD, OPORTUNIDAD NI COHERENCIA, IMPACTANDO O NO A LOS GRUPOS DE INTERÉS A CAMBIO DE BENEFICIOS PERSONALES.
Control Disciplinario	FAVORECIMIENTO A TERCEROS EN UN PROCESO DISCIPLINARIO, DEJANDO VENCER LOS TÉRMINOS POR CONFLICTOS DE INTERESÉS PARA OBTENER BENEFICIOS.
Gestión Administrativa y Financiera	UTILIZACIÓN NO ADECUADA DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LAS DIFERENTES ÁREAS PARA BENEFICIO DE UN PARTICULAR (NUEVO).
Producción: Cadena de Suministro	HURTO Y/O PERDIDA DE INSUMOS, MATERIA PRIMA, REPUESTOS, ALCOHOLES, PRODUCTO TERMINADO, EN LAS BODEGAS DE ALMACENAMIENTO, AL NO EJERCER CONTROL DE LOS INVENTARIOS FÍSICOS CON RESPECTO A LOS REALES, CON EL FIN DE FAVORECER A PARTICULARES.

ÁREA	RIESGO
Sistemas Integrados de Información	QUE HAYA FUGA O PÉRDIDA DE INFORMACIÓN POR FALTA DE CONTROLES O MANIPULACIÓN SOBRE ELLOS PARA EL BENEFICIO DE PARTICULARES.

B) DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD.

Tal como se estableció en el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016, y reiterado en el año 2017, la Industria Licorera de Caldas no desarrolla ningún tipo de trámite, dada su naturaleza de empresa industrial y comercial del Estado³.

C) NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES. Este componente no aplica a la empresa.

D) NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).

Las necesidades de información identificadas por la ILC, de acuerdo al comportamiento histórico de entrega de información a la comunidad son:

NECESIDADES DE INFORMACIÓN
- Informes de gestión
- Contratación
- Planta de Personal
- Informes de empalme
- Informes financieros
- Presupuesto
- Informes comerciales
- Actos Administrativos
- Manuales
- Planes Estratégicos
- Planes de Acción

³ El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2016", establece las siguientes definiciones y condiciones para establecer si una entidad desarrolla algún tipo de trámite o procedimiento administrativo:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados 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, las cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- 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.

E) DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

En la actualidad la ILC, se preocupa por garantizar la prestación adecuada de servicio a sus clientes, para ello ha implementado acciones que buscan garantizar una óptima atención al ciudadano, entendido este como cliente interno, cliente externo y a la comunidad en general.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA.

La persona encargada de recibir la correspondencia externa, 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 trámite, en tiempos exactos y oportunamente. De igual manera se evidencia la satisfacción con el cliente interno, siendo muy eficientes y manejando justo a tiempo para sus consultas y/o requerimientos.

1. DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.

Existen algunos ítems que no fueron posibles ejecutar, tal como alguna información referente al recurso humano vinculado con la empresa, resultado de auditorías externas.

Cada una de las áreas de la Industria Licorera de Caldas aporta la información correspondiente y relativa a los componentes de la Ley de Transparencia; sin embargo, en consideración a las remodelaciones de la infraestructura de edificios y oficinas, el área informática garantizó la continuidad de la actividad industrial, pero afrontó algunas dificultades de orden técnico para la adecuada y oportuna administración de la información en la página web.

2. ÁREAS RESPONSABLES. Se relacionan a continuación:

SUBCOMPONENTE	RESPONSABLES
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> - ÁREA DE ABASTECIMIENTO Y PRODUCCIÓN - ÁREA COMERCIAL - OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO - ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES - ÁREA JURÍDICA - OFICINA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	<ul style="list-style-type: none"> - OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE - ÁREA DE CALIDAD - ÁREA JURÍDICA
RENDICIÓN DE CUENTAS.	<ul style="list-style-type: none"> - ÁREA JURÍDICA - CONTROL INTERNO - OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES - ÁREA DE SISTEMAS - ÁREA DE MERCADEO - OFICINA DE DLO. HUMANO Y CALIDAD DE VIDA - ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - ÁREA DE ABASTECIMIENTO Y PRODUCCIÓN - ÁREA COMERCIAL

SUBCOMPONENTE	RESPONSABLES
	- ÁREA GERENCIA GENERAL
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	- OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE - ÁREA DE SISTEMAS - OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA - ÁREA DE CALIDAD - ÁREA JURÍDICA - ÁREA DE GESTIÓN HUMANA

Nota: El área de Mejoramiento Institucional realiza acompañamiento permanente a todas las áreas de la empresa, de acuerdo a los manuales de procesos y a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

3. PRESUPUESTO.

La ILC tiene recursos humanos, tecnológicos, técnicos, institucionales (Manuales, Normas internas, Indicadores, etc.), que garantizan el cabal desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano. Los presupuestos para el adecuado funcionamiento de procesos y procedimientos se encuentran inmersos en el presupuesto general de la Industria Licorera de Caldas para cada vigencia.

4. METAS.

COMPONENTE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados al ejercicio de las actividades industriales y comerciales de la ILC, incluidos los riesgos asociados a corrupción. • Fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Fortalecer los recursos y procedimientos asignados por la ILC, orientados a garantizar el acceso de los ciudadanos a información relacionada con la gestión de la ILC.
RENDICIÓN DE CUENTAS.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la transparencia de la gestión de la ILC. • Fortalecer la gestión de la información. • Fortalecer los controles sobre el desempeño y la gestión de la ILC. • Fortalecer la responsabilidad de los servidores vinculados a la ILC frente a los grupos de interés.
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Fortalecer los recursos y procedimientos asignados por la ILC orientados a garantizar el acceso de los ciudadanos a información relacionada con la gestión de la empresa.

5. INDICADORES.

De estimarlo pertinente, la entidad formulará los indicadores que considere necesarios.

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

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

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)	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)	Crecimiento Internacional - Ron	
		Crecimiento Nacional - Ron / Aguardiente	
Procesos	Estandarización y fortalecimiento de procesos	Desarrollo de Proveedores	Gestión Legal
		Desarrollo de nuevos productos	Contratación, Costos e información
		Gestión de publicidad	Conocimiento del consumidor
			Fortalecimiento de la gestión productiva
Aprendizaje y crecimiento	Fortalecer el conocimiento, capacidades humanas y organizacionales	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	Priorizar y gestionar proyectos (ejecutarlos eficiente y rentablemente)	
		Implementar practicas líderes 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

IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS 2018

PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

1- PROCESO COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

RIESGO 1: Aplicar lista de precios diferente a la establecida para un mercado buscando el favorecimiento del comercializador.

CONTROL: Desarrollo informático que impida modificar listas de precios de otros clientes

ACCIÓN: Elaborar un instructivo donde se describa la forma como se desarrolla el aplicativo para la elaboración del listado de precios con sus respectivos responsables - 2017

SEGUIMIENTO 1:

Martes 21 de febrero de 2017: se elaboraron las listas de precios para el año 2017, con base en el acuerdo 001-2017 mediante el cual la Junta Directiva estableció los precios de los productos de la empresa para el presente año. Para ello se tuvieron en cuenta los parámetros fijados en la Ley 1816 de 2016, en cuanto a la tarifa por grado alcoholímetro, impuesto ad valorem e IVA.

SEGUIMIENTO 2:

Jueves 02 de noviembre de 2017: con la entrada en operación del nuevo ERP, la elaboración de listas de precios de productos puede ser controlada y monitoreada desde el sistema de información (AX); el acceso a ellas y los permisos para crear y modificar listas, depende de los perfiles definidos para los usuarios de este nuevo sistema.

RIESGO 2: Certificar cumplimientos contractuales de ventas sin que realmente se hayan alcanzado las metas establecidas haciendo uso del rol (interventor) en favor de un particular.

CONTROL 1: Seguimiento al informe de Interventoría.

ACCIÓN: Realizar seguimiento a la gestión del comercializador.

En forma trimestral se realiza seguimiento a la gestión del comercializador; para tal efecto, desde el área de estadística se generan los informes de ventas por departamento y por cliente, los cuales son confrontados con las cuotas contractuales y con los compromisos de compra, verificando de esta forma el porcentaje de cumplimiento alcanzado al cierre de cada trimestre. El informe es enviado a la Gerencia General y a la oficina de Asesoría Jurídica para su

revisión y aprobación; y de dicho informe se generan, cuando sea necesario, los requerimientos a los comercializadores, tendientes a que se dé cumplimiento a obligaciones contractuales o comerciales.

CONTROL 2: Contar con sistemas de información confiable.

ACCIÓN: La información se toma del módulo de facturación y se valida con el área financiera, previo a la entrega de cualquier informe, de tal forma que las unidades reportadas como ventas correspondan a los ingresos por este mismo concepto. Actualmente se está implementando un nuevo sistema de información (AX), que permitirá la interconexión de los procesos y el manejo en línea de esta información.

2- PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:

RIESGO: Suministro de información con valor clasificado a medios masivos de comunicación, sin claridad, oportunidad ni coherencia, impactando o no a los grupos de interés a cambio de beneficios personales.

CONTROL: Informar permanentemente a los grupos de interés.

SEGUIMIENTO 1: Trimestre enero – marzo

En los meses de enero, febrero y marzo ya se tiene la base de datos actualizada de los operarios y de los periodistas con el fin de difundir la información y de esta manera llegue a un número importante de personas para evitar todo tipo de rumores que pueden atentar contra la imagen y la reputación de la Industria Licorera de Caldas.

SEGUIMIENTO 2: Trimestre mayo – julio

En el segundo trimestre, la carpeta de noticias con información relacionada se encuentra actualizada con notas periodísticas donde se menciona a la Industria Licorera de Caldas. Esta carpeta es importante por su contenido ya que permite hacer un análisis del comportamiento noticioso y la reputación de la empresa a la hora de presentar a la opinión pública información estratégica.

SEGUIMIENTO 3: Trimestre agosto – octubre

Con la directriz de la Gerencia General se ha difundido a la comunidad los acontecimientos noticiosos a través de una rueda de prensa que se convocó en el mes de septiembre con el fin de visibilizar la información en relación con la apertura de la planta de destilación y los proyectos estratégicos. Se informó a la comunidad mediante cuñas radiales que recogen en su contenido mensajes sobre nuestros secretos para la producción de los rones, además de promover concursos para los consumidores. El registro fotográfico reposa en archivo digital del camarógrafo.

SEGUIMIENTO 4: noviembre – diciembre

Con el cliente interno se continuó informando sobre las actividades internas de la empresa desde temas operativos hasta estratégicos, como por ejemplo: lanzamiento interno del nuevo producto Ron Viejo de Caldas León Dormido; en

esta actividad el Gerente General dio un informe ejecutivo a todos los empleados sobre los resultados financieros, los nuevos mercados, los proyectos de modernización estratégica y los retos para el 2018.

Para el cliente externo, se convocó a una conferencia de prensa el 12 de diciembre para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la que se presentó a los periodistas de la ciudad y comunidad en general, un informe detallado de las Gerencias sobre los resultados de los proyectos ejecutados en la vigencia 2017 (Gerencia General, Administrativo, Abastecimiento y Producción, I+D+i, Mercadeo y Comercial). Para la Industria Licorera de Caldas es relevante la visibilización y transparencia de la información con los grupos de interés.

En carpeta digital se tiene la presentación de la rendición de cuentas y el registro fotográfico de los eventos internos y externos que reposan en la oficina de comunicación.

POR HACER AÑO 2018: Durante el transcurso de este primer semestre se adaptarán los riesgos anticorrupción en forma total a la metodología de riesgos, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en donde se incluirán aspectos novedosos como la redefinición del riesgo adaptado a la guía, formato para determinar el impacto y su respectiva calificación, etc.

Se realizarán los respectivos seguimientos de acuerdo a esta nueva metodología.

3- PROCESO GESTION FINANCIERA

RIESGO: Utilización no adecuada de la información recibida de las diferentes áreas para beneficio de un particular.

CONTROL 1: Revisión y conciliación de la información.

SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2017:

El área contable concilia anualmente la cuenta de inventario con el módulo de Inventarios, e igualmente de manera física; de esta manera se verifica y ajusta la información de los inventarios a las cifras reales, dándole cumplimiento al principio contable de la veracidad de los resultados.

Igualmente se realiza el mismo procedimiento con los siguientes módulos: nómina, facturación, activos fijos y tesorería, cuyo fin es el de cumplir con el principio contable de la veracidad y oportunidad de la información.

CONTROL 2: Contratación auditoría externa

Se realiza interventoría permanente al contrato N° 073 de 2017, realizado con la firma NEXIA MONTES Y ASOCIADOS, quien se encarga continuamente de

identificar, analizar y valorar los riesgos del modelo de la operación de la entidad, recomendando medidas correctivas, preventivas y/o de mejora que ayuden a mitigar posibles errores dentro de las áreas auditadas y a los estados financieros, verificando así mismo el cumplimiento de la aplicación de los principios y normas de contabilidad y presupuesto generalmente aceptado, tarea que se realizó durante todo el período 2017.

Los informes respectivos elaborados por esta firma auditora reposan en el área financiera de la empresa.

POR HACER AÑO 2018: Durante el transcurso de este primer semestre se adaptarán los riesgos anticorrupción en forma total a la metodología de riesgos, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en donde se incluirán aspectos novedosos como la redefinición del riesgo adaptado a la guía, formato para determinar el impacto y su respectiva calificación, etc.

Se realizarán los respectivos seguimientos de acuerdo a esta nueva metodología.

4- PROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

RIESGO: Favorecimiento a terceros en un proceso disciplinario dejando vencer los términos por conflictos de intereses para obtener beneficios.

CONTROL: Desarrollo de buenas estrategias.

SEGUIMIENTO 1: 20 de abril de 2017

Se cambia la actividad del riesgo por verificación presunto conflicto de intereses en procesos disciplinarios. Durante este periodo se hace seguimiento a los procesos para evitar un posible interés de favorecimiento en los procesos desarrollados en el área.

SEGUIMIENTO 2: 8 de agosto de 2017

Se continúa el seguimiento mensual a cada uno de los procesos para evitar presuntos favorecimientos o conflicto de intereses.

SEGUIMIENTO 3: 4 de enero de 2018

Se hace seguimiento mensual a cada uno de los procesos en aras de garantizar el debido proceso y evitar irregularidades de acuerdo con el procedimiento consagrado en la ley 734 de 2002 complementada por la ley 1474 de 2011.

POR HACER AÑO 2018: Durante el transcurso de este primer semestre se adaptarán los riesgos anticorrupción en forma total a la metodología de riesgos, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en donde se incluirán aspectos novedosos como la redefinición del riesgo adaptado a la guía, formato para determinar el impacto y su respectiva calificación, etc.

Se realizarán los respectivos seguimientos de acuerdo a esta nueva metodología.

5- PROCESO PRODUCCIÓN CADENA DE SUMINISTROS

RIESGO: hurto y/o pérdida de insumos, materia prima, repuestos, alcoholes, producto terminado, en las bodegas de almacenamiento, al no ejercer control de los inventarios físicos con respecto a los reales, con el fin de favorecer a particulares.

CONTROL 1: Automatizar la política de gestión de inventarios

SEGUIMIENTO 1: miércoles 25 de enero de 2017.

Se realiza inventario diario de las referencias que presentan rotación.

SEGUIMIENTO 2: miércoles 15 de febrero de 2017.

Respondiendo a la auditoría de la Unidad de Rentas Departamentales, se realiza un inventario de la bodega de producto terminado, contemplando el 100% de las referencias. Se realizó con el acompañamiento de funcionarios de dicha unidad.

SEGUIMIENTO 3: viernes 14 de julio de 2017.

En los primeros días del mes de julio se realizó el inventario semestral a los almacenes de logística, con el acompañamiento de control interno y NEXIA. De la anterior actividad se entregó un informe al área financiera y este reposa en los archivos del área mencionada.

SEGUIMIENTO 4: jueves 10 de agosto de 2017.

Se diligenció el formato del conteo de inventarios de los productos despachados el día anterior, es decir, el miércoles 9 de agosto. Se cuenta con informe de inventarios.

POR HACER AÑO 2018: Durante el transcurso de este primer semestre se adaptarán los riesgos anticorrupción en forma total a la metodología de riesgos, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en donde se incluirán aspectos novedosos como la redefinición del riesgo adaptado a la guía, formato para determinar el impacto y su respectiva calificación, etc.

Se realizarán los respectivos seguimientos de acuerdo a esta nueva metodología.

SEGUNDO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La empresa busca garantizar el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene la Industria Licorera de Caldas para dar respuesta satisfactoria a los requerimientos de los ciudadanos, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad, mediante acciones como:

- La definición dentro de su estructura administrativa de una oficina encargada de Atención al ciudadano.
- La adecuación de herramientas tecnológicas que facilitan el contacto directo entre comunidad en general y la Industria Licorera de Caldas. La página de la ILC (www.ilc.com.co) cuenta con un enlace que le permite a los ciudadanos, contactarse a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia o Denuncias –PQRSD-; y de igual manera, a nivel interno se controlan las PQRSD recibidas mediante respuesta y monitoreo de los tiempos de atención a las mismas.
- Capacitaciones constantes orientadas a concienciar al grupo humano de la ILC de la importancia de actitud de servicio permanente y de conocimiento e identificación de productos legales del portafolio de la ILC. Las evidencias reposan en el Departamento de Desarrollo Humano y en la dependencia de Servicio al Cliente.
- Puesta en marcha de mediciones a través de encuestas, orientadas a los diferentes grupos de interés, en procura de medir sus percepciones: Se realizan dos (2) mediciones anuales, una orientada a la satisfacción de los distribuidores, y otra a la percepción de los consumidores. Las mediciones se realizan el primer semestre de cada vigencia, y sus evidencias radican en el Sistema MOP (Mapa Operativo por Procesos).

Los mecanismos que en la actualidad tiene la ILC institucionalizados y en plena operación para realizar el ejercicio de atención al ciudadano, son:

1. **Servicio telefónico:** El ciudadano puede acceder a través del PBX 8782200 y solicita orientación a través de la persona encargada de 7:00am a 4:00pm, de lunes a viernes. En caso de que se presente alguna situación fuera de esta jornada, se deja el recado con la compañía de vigilancia, quien se encarga de informar al interesado el día siguiente hábil. Además, el ciudadano puede buscar en la página web de la institución el número de la extensión de la Oficina de Servicio al Cliente y comunicarse directamente.
2. **Página Web:** Ingresando por www.ilc.com.co, existe un link que le permite al usuario o interesado enviar un correo electrónico a la entidad para la solicitud respectiva, correo que es redireccionado 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.

Se tienen institucionalizados y en plena operación procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. Igualmente se realiza medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los productos de entidad, identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. Todas las peticiones, quejas y reclamos son canalizadas por medio de la Oficina de Servicio al cliente.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad (estos procedimientos se encuentran incluidos en el MOP de la ILC):

- ✓ CSC-SC-PD-01 Procedimiento para atender Reclamos de Sabor
- ✓ CSC-SC-PD-03 Atención a quejas y reclamos
- ✓ CSC-SC-PD-04 Orientación y Asesoría al Cliente
- ✓ CSC-SC-PD-05 Atención solicitudes por licor adulterado y de contrabando
- ✓ CSC-SC-PD-06 Evaluación de la satisfacción del cliente
- ✓ CSC-SC-PD-07 Venta de caja corrugada y caja intermedia a comercializadores
- ✓ CSC-SC-PD-08 Procedimiento Servicio post venta ante deterioro de etiquetas

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.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA:

SEGUIMIENTO:

La persona encargada de recibir la correspondencia externa, 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 trámite, en tiempos exactos y oportunamente. De igual manera se evidencia la satisfacción con el cliente interno, siendo muy eficientes y manejando justo a tiempo para sus consultas y/o requerimientos.

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.

La Disposición Institucional para garantizar una adecuada atención al ciudadano ha arrojado los siguientes resultados, en cuanto a la gestión histórica de las PQRSD, a continuación se presenta la tabla correspondiente:

VIGENCIA 2016			VIGENCIA 2017		
Tipo	Cantidad	Porcentual	Tipo	Cantidad	Porcentual
Petición	236	73.75%	Petición	195	69.15%
Queja	12	3.75%	Queja	18	6.38%
Reclamo	67	20.94%	Reclamo	62	21.99%
Sugerencia	4	1.25%	Sugerencia	5	1.77%
Denuncia	1	0.31%	Denuncia	2	0.71%
Total	320	100%	Total	282	100%

La Alta Dirección puso en conocimiento a los servidores de la Industria Licorera de Caldas para el día 20 de noviembre de 2017, la importancia en la participación en la construcción del plan anticorrupción atención al ciudadano vigencia 2018, solicitando sugerencias o recomendaciones las cuales podían enviarse por correo electrónico a comunicaciones@ilc.com.co o dejarla en el buzón ubicado en la recepción del edificio administrativa.

Se evidenciaron 2 sugerencias siendo analizadas para ajustarlas al PAAC vigencia 2018.

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “*por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la rendición de cuentas es “...un proceso... 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”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario, tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.



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

La audiencia pública de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la sociedad. Actualmente existe una metodología para las audiencias públicas de rendición de cuentas de las entidades, instituciones y servidores públicos del Departamento de Caldas. La Contraloría General del departamento, a través de la Resolución N° 0060 del 10 de febrero del 2016, establece 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 señala el ente de control.

La preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas implica la implementación por parte de la ILC al menos una audiencia pública al año, precedida de una amplia difusión de la información, a través de Internet, prensa, perifoneo, o bajo el medio que la administración considere más idóneo, dándole especial importancia a las organizaciones sociales.

La fecha de la rendición de la cuenta deberá ser informada por la entidad a la Contraloría General de Caldas, al menos con un mes de antelación a la fecha de dicha rendición.

Conforme con lo establecido en la Guía de Rendición de Cuentas elaborada por Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, el contenido mínimo de la audiencia de rendición de cuentas es:



1. Recursos Humanos
2. Acciones para el mejoramiento institucional y el fortalecimiento de la gestión pública.
3. Compromisos del Plan Estratégico de la ILC
4. Ejecución del Presupuesto
5. Impactos de la gestión realizada
6. Contratación realizada

ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

La organización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas se desarrollará a través de los siguientes pasos:

1. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- 1.1 Definición del equipo de líderes.
- 1.2 Diagnóstico del estado de la Rendición de cuentas de la ILC 2017.
- 1.3 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
- 1.4 Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.
- 1.5 Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.

2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- 2.1 Determinación de objetivos.
- 2.2 Preparar y divulgar la información pública.
- 2.3 Generar incentivos.

3. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

- 3.1 Armonizar con otras actividades previstas en la implementación del plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.
- 3.2 Capacitación a servidores públicos y ciudadanos.
- 3.3 Socialización y visibilización de la información.
- 3.4 Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas.

4. EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- 4.1 Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la estrategia de rendición de cuentas.
- 4.2 Acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimiente la gestión de la entidad para mejorarla.
- 4.3 Publicación y divulgación de la evaluación realizada por la ciudadanía.
- 4.4 Definición, publicación y puesta en marcha del plan de mejoramiento, que resulte de las evaluaciones anteriores.

1. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1.1 Definición del equipo de líderes

La ILC definirá con los responsables de adelantar la estrategia de Rendición de Cuentas, como quiera que sean las áreas que tienen a su cargo el desarrollo de procesos que confluyen, entre otros aspectos, a generar información institucional.

1.2 Diagnóstico del estado de la Rendición de cuentas de la ILC 2017.

En el año 2017, se realizó una audiencia pública de rendición de cuentas, el 12 de diciembre del 2017 en el salón Múltiple del Club Manizales sede Centro, correspondiente al informe de gestión del año 2017. 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 060 del 10 de febrero del 2016, por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas de la ILC.

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

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.

Por otra parte, la apatía de la comunidad y grupos de interés en manifestar o proponer acciones de mejora institucional, es considerable, aún cuando los canales de manifestación ciudadana son abiertos de forma permanente y de fácil acceso.

Se ha experimentado que los demás actores 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 poca participación 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 se han desarrollado procesos y procedimientos para el desarrollo y mejoramiento institucional, y protección de 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.

1.3 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

En el año 2016, la ILC mediante resolución No. 0642 de agosto 04, el Gerente General adoptó el Plan Estratégico para la Industria Licorera de Caldas 2016-2020. En dicho acto administrativo están incluidas las alianzas claves, así:

- 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

Teniendo en cuenta que la ILC es una empresa industrial y comercial del estado del orden departamental, de la cual se derivan recursos económicos

que tienen impacto en todos los agentes mencionados, ya sea por beneficio directo, por obligatoriedad del ejercicio de control, o simplemente por ser una entidad de derecho público, es una conducta institucional de obligatorio cumplimiento el proveer información de manera oportuna, veraz y objetiva.

Debemos tener en cuenta además, que el departamento de Caldas invierte recursos provenientes del ejercicio de la actividad económica de la ILC para apalancar financieramente el plan de desarrollo departamental, particularmente en programas de Salud, Educación y Deporte; esta competencia otorga facultades a todos los ciudadanos y grupos de interés para ser veedores de la evolución de la empresa.

1.4 Identificación de necesidades de información y valoración de información actual

De acuerdo a la experiencia de la ILC en el suministro de la información a los diferentes grupos de interés y la comunidad, se han definido los siguientes objetivos que dan cuenta de la concientización de la importancia de fortalecer las relaciones entidad – ciudadano, de forma integral y permanente. Es por ello que la empresa ha definido las expectativas o necesidades de información por cada grupo de interés:

- Ofrecer a los ciudadanos y organizaciones civiles el acceso a la información institucional mediante actividades y herramientas tecnológicas, de fácil acceso, de tal forma que consecuentemente se conviertan en escenarios de interlocución entre el ciudadano y la ILC.
- Construir la información relativa a la ILC, de manera que el ciudadano pueda acceder a ella de manera oportuna, veraz, comprensible y objetiva.

GRUPO DE INTERES	INFORMACION A PROVEER	PEDIODICIDAD	MECANISMOS
Departamento de Caldas	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de gestión - Contratación - Planta de Personal - Informes de empalme - Informes financieros - Informes comerciales - Actos Administrativos - Manuales - Planes Estratégicos - Planes de Acción 	Cada vez que sea solicitada	Página web, SECOP, ,SIA OBSERVA En forma escrita cuando sea solicitada.
Instituciones Gubernamentales		Cada vez que sea solicitada	Página web, SECOP, SIA OBSERVA En forma escrita cuando sea solicitada.
Ciudadanía en general		Cada vez que sea solicitada	Página web, SECOP, SIA OBSERVA . En forma escrita cuando sea solicitada.
Trabajadores de		Cada vez que	Intranet, MOP,

GRUPO DE INTERES	INFORMACION A PROVEER	PEDIODICIDAD	MECANISMOS
la ILC		sea solicitada	Página web, SECOP, SIA OBSERVA Mecanismos Internos. En forma escrita cuando sea solicitada.
Empresas, Gremios y Asociaciones, del sector privado		Cada vez que sea solicitada	Página web, SECOP, SIA OBSERVA En forma escrita cuando sea solicitada.
Organismos de Regulación y Control		Mensual, Trimestral, semestral, anual y cada vez que sea solicitada	Página web, SECOP, SIA OBSERVA En forma escrita cuando sea solicitada.

Siglas:

- **SECOP:** Sistema Electrónico de Contratación Pública
- **SIA:** Sistema Integral de Auditoria de la Auditoria General de la República
- **MOP:** Manual de Operación por procesos

1.5 Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.

En general la ILC siempre ha dispuesto los recursos necesarios para una eficaz y oportuna rendición de cuentas, cualquiera que sea la actividad programada.

Así por ejemplo, en la audiencia de Rendición de Cuentas se han provisto recursos humanos, logísticos, financieros, que han garantizado el ejercicio ya citado. De igual forma los medios tecnológicos e interactivos cuentan con la garantía de poder cumplir con su función, dado que los recursos han sido lo suficientemente amplios para poder responder a las necesidades de acceso a la información por parte de los grupos de interés y de la comunidad.

OBJETIVOS Y METAS DE LA RENDICION DE CUENTAS DE LA ILC 2018:

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

En atención a las disposiciones legales, la ILC define su estrategia de rendición de cuentas mediante los componentes de información, diálogo e incentivos a la participación de los ciudadanos, y se construye una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la entidad.

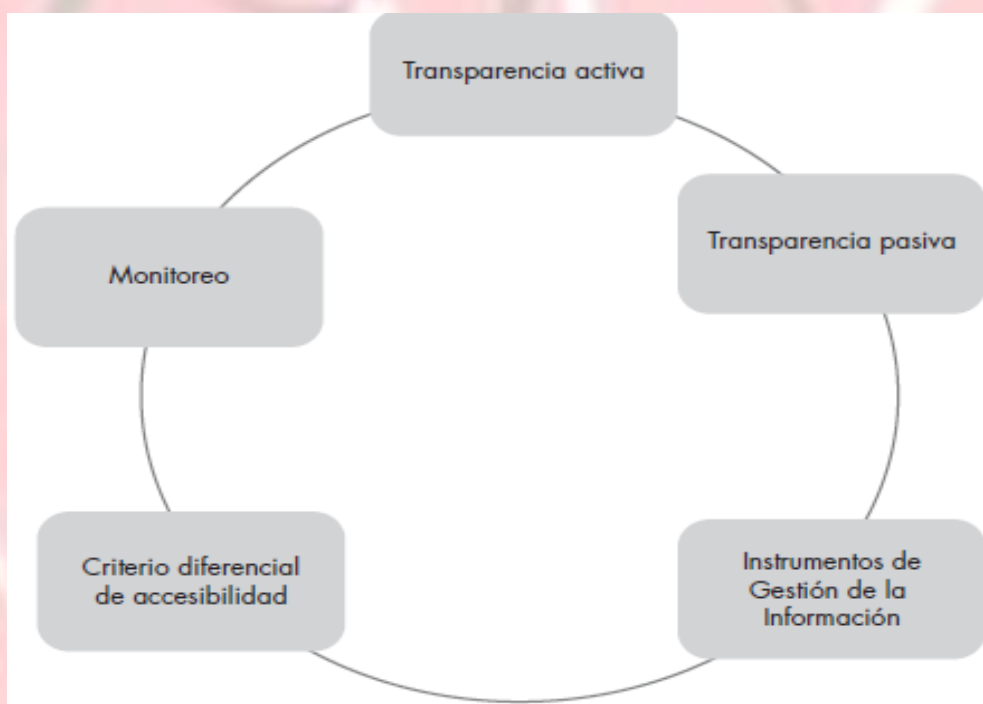
- Ofrecer a los ciudadanos y organizaciones civiles el acceso a la información institucional mediante actividades y herramientas tecnológicas, de fácil acceso, de tal forma que consecuentemente se conviertan en escenarios de interlocución entre el ciudadano y la ILC.
- Construir la información relativa a la ILC, de tal forma que el ciudadano pueda acceder a ella de manera oportuna, veraz, comprensible y objetiva.
- Realizar seguimiento y evaluación a las manifestaciones realizadas por los ciudadanos para la construcción de planes de mejoramiento institucional.
- Diseñar e implantar planes de incentivos orientados a generar estímulos a los ciudadanos, servidores públicos del Departamento de Caldas y a los servidores públicos de la ILC, para promover su participación en el proceso de rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 - *toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.*

Información Pública: todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

ESTRATEGIAS:



1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales en la sección “*Transparencia y acceso a la información pública*”.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

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. También hace referencia a todas 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.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas acceden a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

→ Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones, deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.
- c) Un directorio que incluya: el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios, y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
- e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones, deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- f) Los plazos de cumplimiento de los contratos.
- g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.

Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

- a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos.
- c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas.
- d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.
- e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado.
- f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.
- g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones, compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.
- i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.
- j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información.
- k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el gobierno nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

QUINTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

La Industria Licorera de Caldas mediante Resolución 01013 del 07 de octubre de 2011, adopta el DECÁLOGO DE VALORES institucional. En la vigencia 2017 será actualizada esta resolución.

El quinto componente incluirá, además de los elementos corporativos estratégicos, los siguientes instrumentos, que serán integrados en el transcurso de la vigencia 2018, a medida que sean actualizados: Políticas de Contratación, Registros de Proponentes y Directorio de Proveedores.

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.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS A ALTO NIVEL:

DIMENSIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
SOSTENIBILIDAD	Gestión de valor (Económico, social y medioambiental)
CLIENTE MERCADO	Orientación hacia el consumidor - Crecimiento (Rentable)
PROCESOS	Estandarización y fortalecimiento de procesos
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Fortalecer el conocimiento, capacidades humanas y organizacionales
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS	Innovar y ejecutar proyectos de manera eficiente y rentable

ALIANZAS CLAVE:

- Gobernadores
- Secretarías de Hacienda/Oficinas de Renta Departamentales
- Entidades financieras
- Entes de control
- Asamblea Departamental
- Senadores y Representantes
- Distribuidores
- Proveedores
- Sindicato
- Consumidores

LUIS ROBERTO RIVAS MONTOYA
Gerente General