



Industria
Licorera
de
Caldas

PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

LUIS ROBERTO RIVAS MONTOYA
Gerente General ILC
Marzo de 2016

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA ILC 2016:	5
II.	MARCO NORMATIVO INTERNO	6
III.	CONTEXTO ESTRATEGICO DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA ILC – 2016	6
1	OBJETIVOS Y ALCANCES	6
1.1	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN DEL CIUDADANO	6
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN DEL CIUDADANO	7
1.3	ALCANCE	8
2	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	8
2.1.	MISIÓN	9
2.2	VISIÓN	9
2.3	POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	9
3	ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
3.1	INSUMOS PARA DEFINIR LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO (EPAAT)	10
4	Presupuesto - Recursos	14
5	Metas.	14
IV.	DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA INDUSTRIA LICORERADE CALDAS 2016	16

I. INTRODUCCIÓN

Por medio del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, se 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 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.

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 el Plan Anticorrupción de las entidades del Estado, contienen 6 componentes:

- 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 autónomos e independientes, 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 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 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 por que:

- 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 anotadas.

Aún con las anotaciones anteriores, la ILC ha identificado un servicio el cual se gestiona por parte del usuario a través de la página web.

Este servicio se denomina VINCULACION PUBLICITARIA³, definido por:

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

² Ibidem.

³ La empresa elevó consulta a la Oficina de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, a fin que esta instancia determine si este servicio debe ser incluido en el SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES (SUIT)

Eventos: Esta herramienta se utilizará para diligenciar y presentar propuesta de eventos, activaciones, conciertos, BTL y cualquier actividad que genere impacto para las marcas de la ILC.

Material Publicitario y Patrocinio en Medios: Esta herramienta se utilizará para diligenciar y presentar propuestas de producción de material publicitario y patrocinio en medios: impresos, pauta radial, televisivo, digital y otro.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA ILC 2016:

Los componentes del PACAC 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. **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 informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer 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 INTERNO

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:

- RESOLUCION NO. 0696 de 1° de septiembre de 2014 - ACTUALIZA EL MECI EN LA ILC
- RESOLUCION NO. 01070 del 20 de octubre de 2011 - ACTUALIZA COMITÉ ANTRI TRAMITES Y GOBIERNO EN LINEA
- RESOLUCIÓN 0784 DEL 3 DE OCTUBRE DE 2014 - REGLAMENTA LA RENDICIÓN DE CUENTAS ILC
- RESOLUCION 0050 DE 30 ENERO DE 2015 - ADOPTA PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2015
- RESOLUCION 0060 CGC DEL 10 DE FEBRERO DE 2016 - REGLAMENTACION POR PARTE DE LA CONTRALORIA GENERAL DE CALDAS DE LA RENDICION DE CUENTAS A LOS ORGANISMOS SUJETOS DE CONTROL.
- RESOLUCION 01013 DEL 07 DE OCTUBRE DE 2011 – DECALOGO DE VALORES DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS
- ACUERDO 023 DEL 15 DE 2015 – IMPLEMENTACION POLITICA PARA RECOPIACION Y MANEJO DE DATOS PERSONALES Y DE INFORMACION (HABEAS DATA PARA LA ILC)
- ACUERDO 014 DE 29 DE JULIO DE 2015 - IMPLEMENTACION POLITICA PARA RECOPIACION Y MANEJO DE DATOS PERSONALES Y DE INFORMACION (HABEAS DATA PARA LA ILC)
- RESOLUCION 1160 DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2012 – PLAN ESTRATEGICO DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS 2012 – 2015.
- RESOLUCION 0559 DEL 10 DE JULIO DE 2015 – SE CATALOGAN LOS SECRETOS EMPRESARIALES DE LA ILC Y SE DISPONEN LAS MEDIDAS PARA SU PROTECCION.

III. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA ILC – 2016.

1. OBJETIVOS Y ALCANCES

1.1 OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN DEL CIUDADANO

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

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN DEL CIUDADANO

COMPONENTE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Tener un contexto estratégico actualizado que refleje las verdaderas condiciones de la empresa y que esté acorde con el mapa de riesgos y sus respectivas acciones de control.</p>
<p>RACIONALIZACIÓN DE SERVICIOS*</p>	<p>Continuar con el desarrollo del servicio VINCULACION PUBLICITARIA a través de la página web de la ILC</p>
<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>	<p>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</p>
<p>RENDICIÓN DE CUENTAS.</p>	<p>Mejorar la transparencia de la gestión de la ILC</p> <p>Fortalecer la gestión de la información</p>

COMPONENTE	OBJETIVOS ESPECIFICOS
	<p>Fortalecer los controles sobre el desempeño y la gestión de la ILC</p> <p>Fortalecer la responsabilidad de los servidores vinculados a la ILC frente a los grupos de interés.</p> <p>Establecer los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.</p>
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	<p>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.</p> <p>Generar confianza entre las partes interesadas de la Industria Licorera de Caldas, con el suministro de la información que ellos requieran.</p>
INICIATIVAS ADICIONALES	<p>Integrar en el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, estrategias y otros componentes institucionales, con el fin de complementar los componentes que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.</p>

1.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la Industria Licorera de Caldas.



2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS⁴

⁴ Los ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS serán ajustados en el primer semestre de la vigencia fiscal 2016 por la nueva administración de la empresa. En el presente plan se incluyen aquellos que fueron aprobados para el periodo 2012 – 2015.

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

2.1. 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.

2.2 VISIÓN

En el año 2015 la Industria Licorera de Caldas 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.

2.3 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 física e industrial e implementando programas orientados a la salud de empleados y partes interesadas, mitigando los impactos ambientales significativos, como factor fundamental en todas las actividades, cumpliendo con la normatividad vigente, realizando una adecuada gestión del riesgo 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.

3. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Industria Licorera de Caldas viene, desde hace varios años, trabajando de manera sistemática en la gestión de riesgos y en una adecuada atención al ciudadano, bajo los lineamientos legales e institucionales y en las orientaciones de entidades y organismos nacionales y departamentales..

De acuerdo a la metodología propuesta por Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la empresa desarrolla en forma preliminar las siguientes acciones:

1. Establecer los insumos para la elaboración del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:
2. Definir las áreas responsables para adelantar la gestión en cada uno de los componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:
3. Establecer el Presupuesto y otros recursos con que cuenta la entidad para garantizar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:
4. Determinar las metas y estrategias de cada uno de los componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. Definir Indicadores de cada uno de los componentes del PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

3.1 INSUMOS PARA DEFINIR LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO (EPAAT):

Los insumos para construir la EPAAT son:

a) Posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción. Denuncias sobre la materia.

- Hurto y/o pérdida de insumos, materia prima, repuestos, licores, producto terminado a lo largo de toda la cadena de suministro, al no ejercer control de los inventarios físicos con respecto a los reales con el fin de favorecer a particulares.
- Aplicar lista de precios diferente a la establecida para un mercado buscando el favorecimiento del comercializador
- Certificar cumplimientos contractuales de ventas sin que realmente se hayan alcanzado las metas establecidas haciendo uso del rol (interventor) en favor de un particular.
- Suministro de información con valor clasificado a medios masivos de comunicación, sin claridad, oportunidad y coherencia impactando o no a los grupos de interés a cambio de beneficios personales.
- Favorecimiento a terceros en un proceso disciplinario dejando vencer los términos por conflictos de intereses para obtener beneficios

b) 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 es:

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

d) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano 2016.

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.

En la actualidad la Industria Licorera de Caldas, 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, con 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 ILC.
- La definición y puesta en marcha de un módulo exclusivo para el manejo de las PQRS, el cual permite el monitoreo de tiempos de respuestas.
- Capacitaciones orientadas a concientizar al grupo humano de la ILC, de la importancia de tener permanente actitud de servicio.
- Puesta en marcha de mediciones a través de encuestas, orientadas a los diferentes grupos de interés, en procura de medir sus percepciones.

Los mecanismos que en la actualidad tiene 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 8 am a 5:00 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, 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.

- ✓ 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

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con las actividades que realiza la Entidad. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

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 (VENTANILLA UNICA)

En cumplimiento del ACUERDO 060 emanado del ARCHIVO GENERAL DE LA NACION, la ILC implementó la VENTANILLA UNICA con el fin de recepcionar y radicar la correspondencia interna y externa que ingresa a la empresa.

SEGUIMIENTO:

A través de la herramienta MOP se radican los documentos que ingresan y fluyen dentro de la empresa, desde allí se realiza trazabilidad y seguimiento de toda la documentación.

GESTION DE PQRs:

La Disposición Institucional para garantizar una adecuada atención al ciudadano ha arrojado los siguientes resultados, en cuanto a la gestión de las PQRs para los años 2014 y 2015, así:

2014

Tipo	Cantidad	Porcentual
Petición	109	62.64%
Queja	15	8.62%
Reclamo	49	28.16%
Sugerencia	0	0%
Denuncia	1	0.57%
Total	174	100%

2015

Tipo	Cantidad	Porcentual
Petición	53	37.06%
Queja	10	6.99%
Reclamo	76	53.15%
Sugerencia	2	1.4%
Denuncia	2	1.4%
Total	143	100%

Al 100% de los requerimientos radicados en la ILC para los años 2014 y 2015 fueron resueltos en forma oportuna y satisfactoria.

Se han identificado oportunidades de mejora las cuales se pueden agrupar de la siguiente manera:

1. Es necesario fortalecer la normatividad interna que regula la atención de PQRS
2. Es necesario fortalecer las competencias del talento humano de la ILC en procura de garantizar a los clientes en general el acceso a sus derechos, a través de los diferentes trámites y servicios solicitados por ellos.
3. Es necesario fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de mediciones dependiendo de su caracterización.

f) Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la Información:

Este diagnóstico se realiza acudiendo a la metodología propuesta por la Procuraduría General de la Nación, en la "Matriz de Autodiagnóstico para el Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014".

g) Áreas responsables.

SUBCOMPONENTE	RESPONSABLES
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	AREA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL AREA DE ABASTECIMIENTO Y PRODUCCIÓN AREA COMERCIAL OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES AREA JURIDICA OFICINA DE COMPRAS Y CONTRATACION LIDERES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	AREA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE AREA DE CALIDAD AREA JURIDICA LIDERES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS
RENDICIÓN DE CUENTAS.	AREA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL AREA JURIDICA CONTROL INTERNO OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES AREA DE SISTEMAS AREA DE MERCADEO

SUBCOMPONENTE	RESPONSABLES
	OFICINA DE DLO. HUMANO Y CALIDAD DE VIDA AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AREA DE ABASTECIMIENTO Y PRODUCCIÓN AREA COMERCIAL AREA GERENCIA GENERAL LIDERES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	AREA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE AREA DE SISTEMAS OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA AREA DE CALIDAD AREA JURIDICA AREA DE GESTIÓN HUMANA LIDERES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

3. Presupuesto - Recursos

La ILC viene desde tiempo atrás estructurando sus recursos de tal manera que puedan garantizar el ejercicio de su actividad industrial y comercial como entidad de derecho público, en cuyo ámbito se encuentran incluidas todas las actividades orientadas a garantizar la materialización de políticas, estrategias y planes relacionados con cada uno de los componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN.

4. Metas.

Determine las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.

COMPONENTE	OBJETIVOS ESPECIFICOS
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	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.

COMPONENTE	OBJETIVOS ESPECIFICOS
RACIONALIZACIÓN DE SERVICIOS*	Continuar con el desarrollo del servicio VINCULACION PUBLICITARIA a través de la página web de la ILC
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.	<p>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</p> <p>Construir la información relativa a la ILC, de tal forma que el ciudadano pueda acceder a ella de manera oportuna, veraz, comprensible y objetiva</p> <p>Realizar seguimiento y evaluación a las manifestaciones realizadas por los ciudadanos para la construcción de planes de mejoramiento institucional.</p> <p>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.</p> <p>Mejorar la transparencia de la gestión de la ILC</p>
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 ILC

***Nota:** Se debe tener en cuenta que la ILC no realiza trámites. Solamente se ha definido el servicio VINCULACION PUBLICITARIA (Ver Trámites y servicios de la entidad). La empresa elevó consulta a la Oficina de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, a fin que esta instancia determine si este servicio debe ser incluido en el SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES (SUIT).

5. Indicadores.

En la MATRIZ – ESTRATEGIA DE MATERIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA ILC 2016, estan definidos los indicadores para el componente de Transparencia y Acceso a la Información.

DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS 2016

(dar clic con botón derecho del mouse y luego abrir hipervínculo)

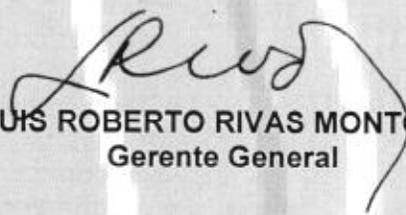
[1-PRIMER COMPONENTE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS.docx](#)

[2 SEGUNDO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.docx](#)

[3 TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.docx](#)

[4 CUARTO COMPONENTE MECANISMOS TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INF.docx](#)

[5 QUINTO COMPONENTE ADICIONALES.docx](#)


LUIS ROBERTO RIVAS MONTOYA
Gerente General