



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	SAIRA ADELINA GUZMAN MARMOLEJO	Período evaluado: DE NOVIEMBRE DE 2015 A MARZO DE 2016
		Fecha de elaboración: MARZO DE 2016

De acuerdo con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 943 de 2014, la Entidad presenta las siguientes Fortalezas:

-COMPONENTE TALENTO HUMANO. Elemento de Control Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos: Se actualizaron los acuerdos, compromisos y protocolos éticos: Código de Ética y Código de Buen Gobierno, así como los actos administrativos que los adoptaron.

Resolución No. 2014-180-000677-6 del 22 de diciembre de 2014.

Se debe fortalecer el proceso de difusión del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, generando mayor empoderamiento y apropiación frente a los mismos.

-COMPONENTE TALENTO HUMANO. Elemento de Control Desarrollo del Talento Humano: Manual de Funciones y competencias laborales: Los perfiles de cada uno de los cargos se encuentran definidos en el **Manual de Funciones** de los trabajadores Oficiales adoptado mediante Acuerdo No. 007 del 19 de junio de 2007 y modificado por el Acuerdo No. 002 del 15 de abril de 2008, en relación con los requisitos del Gerente y del Almacenista. Así mismo; con los Decretos No. 005 del 8 de enero de 2013 y 00000275 del 12 de diciembre de 2009, se creó la Oficina de Gestión Contractual y se modificaron algunos aspectos en cuanto a trabajadores oficiales en la Resolución 2012-14-000-188-5 del 30 de marzo de 2012.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Se adopta el Plan de Capacitación cada vigencia, se expidió la Resolución No. 2014-180-000678-5 de diciembre de 2014, “Por medio del cual se fijan los lineamientos para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Capacitación y Formación en la Empresa de Licores de Cundinamarca.” La Empresa anualmente realiza un diagnóstico de las necesidades de capacitación a nivel individual y por áreas se formula el Plan Anual de Capacitación. Es así como, se adelantan jornadas de inducción con el personal que ingresa y se socializan temas como Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Plan Estratégico, Plan de Acción, Programas y proyectos de la ELC, MECI, Programa de Salud Ocupacional y Seguridad Integral, Código Único Disciplinario, Sistema de Control Interno.

Se expidió la Resolución No. 2014-180-000579-5 del 22 de diciembre de 2014 “Por medio del cual se fijan lineamientos para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la Inducción y la Reinducción”. Y se desarrolla el procedimiento de Inducción de los Trabajadores y Empleados. Así mismo; se creó la Encuesta de consolidación de resultados para medir el grado de satisfacción del cliente interno. Sin embargo, debe implementarse la Encuesta y adoptar acciones de mejora, preventivas o correctivas, en pro de la mejora del Procedimiento.

En el Plan de Acción elaborado por la Subgerencia de Talento Humano, cada año la Entidad, señala jornadas de bienestar social y se adelantan programas como: Vacaciones recreativas para los hijos de los servidores públicos, programa de acondicionamiento, programas deportivos, jornadas de integración del funcionario y la familia, aguinaldo navideño, subsidios educativos, prestamos de vivienda, préstamos ordinarios, programas de fin de año, día de la secretaria, día de la madre, etc...

-Se cuenta con un Programa de medicina preventiva para los trabajadores el cual garantiza las condiciones de bienestar física y mental, protegiéndolos de los factores de riesgos ocupacionales; lo mismo que con un programa de seguridad industrial, identificando los factores de riesgo y condiciones con el fin de prevenir los accidentes e incidentes de trabajo, este programa de capacitación en seguridad industrial se realiza con el fin de encaminar al trabajador a generar destrezas para desempeñar su labor en el puesto de trabajo.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



- **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Elemento de Control Planes, Programas y Proyectos:** El Plan Estratégico 2012-2015 “Néctar y Santafé compitiendo por Cundinamarca”, fue adoptado mediante el Acuerdo No.005 del 26 de septiembre de 2012, aprobado por la Junta Directiva ELC, los programas del Plan se han desarrollado a través del Plan de Acción que realiza cada líder de Proceso y cuya ejecución es monitoreada por la Oficina Asesora de Planeación. Así como los proyectos son inscritos en el Banco de Proyectos para la vigencia 2015, se registraron los siguientes:

1. Reformulación proyecto: CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS APLICABLES A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, Y REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA LA EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA – FASE II TRASLADO A LAS INSTALACIONES DE COTA -

CODIGO ELC: 001-2015

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 27 de febrero de 2015

2. PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA ERP SAP PARA LA EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA

CODIGO ELC: 002-2015

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 27 de marzo de 2015

Además se contó, Plan de Producción de la Subgerencia Técnica, Plan de Comercialización y Ventas, Programas de capacitación y Bienestar y Plan de Contingencia con ocasión del traslado de las operaciones de la ELC a la planta ubicada en el municipio de Cota.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



- **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Elemento de Control Modelo de Operación por Procesos:** Se cuenta con el Mapa de Operación por procesos de la Entidad. Se debe señalar. Que mediante la Resolución No. 2015-104-000400-5 del 31 de agosto de 2015, se actualizo el Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Licores de Cundinamarca” y en la actualidad se cuenta con un Mapa que identifica: 4 Procesos Estratégicos: Direccionamiento Estratégico, Gestión de Cultura Organizacional, Calidad de la Gestión Integral, Gestión de Procesos y Estructura, 11 Procesos Misionales: Planificación de la Producción, Alistamiento Materia Prima e Insumos, Preparación, Envasado, Entrega a Almacenamiento, Planeación Comercial, Investigación y Desarrollo de Productos, Publicidad, Mercado, Ventas y Distribución, Gestión del Cliente, 7 Procesos de Apoyo: Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión TIC, Gestión Comunicaciones Institucionales, Gestión del Cliente, 3 Procesos de Evaluación y Control: Control Interno, Control de Calidad, Control Disciplinario.

Los **indicadores de los procesos** fueron validados por los líderes de los procesos y se incluyeron en una matriz, y se adoptaron a través de la Resolución No. 2014-104-000676-6 del 22 de diciembre de 2014 “Por la cual se adoptó el Manual de Indicadores de Gestión por Procesos para la ELC.”, de igual manera se cuenta con la metodología, y con la ficha denominada Hoja de Vida de indicadores. Los cuales no se han medido de acuerdo a las frecuencias definidas por los líderes.

-Se cuenta con el **Manual de Procesos y Procedimientos** adoptado mediante la Resolución No. 2015-104-000400-5 del 31 de agosto de 2015, “Por medio de la cual se actualizo el Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Licores de Cundinamarca” considerando especialmente la coherencia con la implementación y configuración del Sistema de Información ERP-SAP y de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Se recomienda que se divulguen en todos los niveles de la Organización



CARRERA 36 No. 10-95
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@licoreracondinamarca.com
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



- **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. Elemento de Control Estructura Organizacional:** Se cuenta con la **estructura orgánica** para la ELC, adoptada mediante el Decreto No. 0000273 del 12 de noviembre de 2009 “Por el cual se modifica y establece la organización interna de la Empresa de Licores de Cundinamarca y se dicta otras disposiciones”.

La Empresa cuenta con una estructura flexible que permite trabajar mediante los procesos y procedimientos de acuerdo con las responsabilidades y autoridad requerida.

- **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. Elemento de Control Indicadores de Gestión:** Se encuentra estructurada la medición de los indicadores de Gestión, los cuales permiten monitorear la ejecución del Plan Estratégico Institucional, la metodología es entregada por la Oficina Asesora de Planeación, es así como se plantean los indicadores al cuatrefeño y a través de los Planes de Acción construidos por los líderes se crean los **indicadores que miden la gestión** anual, los reportes se hacen ante la Oficina de Planeación, encargada de hacer el respectivo seguimiento trimestral, para verificar el cumplimiento de los mismos.

-**COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. Elemento de Control Políticas de Operación:** Se expidió la Resolución No. 2014-180-000576-6 del 22 de diciembre de 2014, “Por el cual se adopta y se reglamentan las políticas de operación para la ELC”.

-**COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. Elementos de Control Políticas de Administración del Riesgo; Identificación del Riesgo; y, Análisis y Valoración del Riesgo:** Se expidió la Resolución No. 2014-180-000574-5 del 22 de diciembre de 2014 “Por medio del cual se adopta y reglamenta la Política de Riesgos de la ELC”. Se **actualizo el Mapa de Riesgos por procesos**, creando los respectivos indicadores de medición. Sin embargo; se deben generar acciones de mitigación frente a los resultados de la medición. Se diligencio una matriz que cuenta con lo siguiente: Proceso, Líder de Proceso, Objetivo del Proceso, Tipo de



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Riesgo, Factores Generadores de Riesgo, Las causas Asociadas al factor generador, Riesgos, descripción, Consecuencias potenciales, el tipo de riesgo, se calificó el riesgo frente a la probabilidad y el impacto, evaluación del riesgo, medidas de respuesta, descripción de controles, calificación del riesgo después de controles, Riesgo Residual, Opciones de manejo, Acciones , Responsables, cronograma, Indicadores, monitoreo, Informe de actividades realizadas.

En la actualidad se evidencia que se realizó la medición de los Indicadores del Mapa de Riesgos Institucional. Sin embargo; se debe proceder a generar acciones que eviten que se materialicen y en caso de que se materialicen se minimicen al máximo los impactos que se puedan generar. La medición se recomienda se tenga en cuenta para la toma de decisiones que permitan la toma de acciones que mitiguen los riesgos identificados.

-COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL. Elemento de Control Autoevaluación del Control y Gestión: Se diseñó una encuesta de autoevaluación del control de los procesos; y, un instrumento para la autoevaluación de gestión con base en los indicadores. Instrumentos que aún no han sido aplicados

-COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Informes pormenorizados: De acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno reporta en los términos establecidos en el Estatuto Anticorrupción la publicación de los Informes a través de la página Web de la Entidad, esto es cada cuatro meses.

El **Informe Ejecutivo Anual** se rinde en el aplicativo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública antes de cada 28 de febrero de cada año. Los resultados del informe son remitidos a los líderes de los procesos con el fin de que se adopte el respectivo Plan de mejoramiento, planteando las correspondientes acciones preventivas, correctivas y de mejora a que hubiere lugar.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Procedimiento para auditoría interna, Proceso de Auditoria se lleva a cabo por la oficina de Control Interno, identificado dentro del Mapa de Operación por Procesos como un Proceso de Control y Evaluación, y definido dentro del Manual de Procesos y Procedimientos como Procedimiento Auditoria Interna, ELC-PV-SCI01-001, de diciembre de 2008.

Programa Anual de Auditorías fue aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, mediante el Acta No. 001 de fecha 29 de febrero de 2016.

Informe de auditorías realizadas, una vez se adelanta el procedimiento de Auditoria Interna, surge el Informe Final de Auditoria el cual es comunicado a los diferentes líderes de los Procesos, quienes levantan los planes de mejoramiento por procesos, cuya ejecución frente a las acciones preventivas, correctivas y de mejora son monitoreadas por Control Interno, en una matriz construida para realizar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas propuestas en los planes de mejoramiento por los líderes de los procesos de las diferentes áreas.

-COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Si bien dentro del Modelo Estándar de Control interno se plantean tres clases de Planes de Mejoramiento, para la ELC, no aplica el Plan de Mejoramiento Individual, como quiera; que la Empresa de Licores de Cundinamarca es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, lo que implica que la mayoría de trabajadores, son trabajadores Oficiales vinculados a través de Contrato de Trabajo y los cargos de Dirección Confianza y Manejo son de libre nombramiento y remoción.

Existen entonces dos clases de Planes de mejoramiento que se desarrollan en la Empresa:

1. **Plan de Mejoramiento Institucional**, que se genera como consecuencia de la Auditoría Gubernamental con enfoque integral efectuado por el ente de control Contraloría departamental, Plan que una vez se aprueba por el Ente de Control, es monitoreado frente al cumplimiento de las acciones por la Oficina de Control Interno, y enviados los respectivos avances, para la vigencia 2015, se monitoreo el cumplimiento del Plan de Mejoramiento construido con ocasión de la Auditoria a la vigencia 2013, aprobado mediante el Oficio No. C14116000037 del 6 de marzo de 2014.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Este Plan de Mejoramiento Institucional se construye una vez es entregado el Informe Final de Auditoría Proveniente del respectivo Ente de Control, y es elaborado por cada uno de los líderes de los Procesos, de acuerdo a los hallazgos efectuados, el cual contempla la Estrategia, la Actividad, el tiempo de ejecución, el indicador de cumplimiento y el responsable. Se suscribe por el Representante Legal de la Entidad y el Jefe de Control Interno, y es aprobado por la Contraloría Departamental de Cundinamarca, y posteriormente se envían los respectivos avances cada tres meses, los cuales fueron enviados en oportunidad

Así mismo, en la vigencia 2015, se llevó a cabo Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral modalidad Integral por parte de la Contraloría Departamental de Cundinamarca, frente a la vigencia 2016, y cuyo Plan de Mejoramiento se encuentra aprobado según Oficio No. 1611600034 del 10 de febrero de 2016.

2. Y **Plan de Mejoramiento por Procesos**, resultado de las auditorías internas efectuadas por la Oficina de Control Interno, planes que fueron construidos por cada uno de los líderes de los procesos y cuya ejecución ha sido objeto de seguimiento por parte del despacho de la Oficina de Control Interno.

-EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Información y Comunicación Externa: La Entidad en cumplimiento con lo dispuesto en el documento CONPES 3654 de 2010, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 de Acceso a la Información, Índice de Transparencia ITD (Procuraduría Departamental) e IGA (PGN), estructuró un documento que contiene los Lineamientos para la Rendición de Cuentas de la ELC. Así como, un instrumento para evaluación de la rendición de cuentas.

Se debe realizar, la rendición de cuentas, de la ejecución del Plan Estratégico Institucional, en el cual se reflejen los resultados de las metas del cuatrienio. Como quiera que en la vigencia 2015, no se llevó a cabo la rendición.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



-EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Información y Comunicación Interna: Se adoptó la Política de Comunicación y el Plan de Comunicaciones; así como, la Matriz de Responsabilidades y la de Comunicaciones. Se debe socializar ampliamente, con el fin de lograr su implementación y materialización.

Información y comunicación externa

La entidad cuenta con una política, plan, estrategia y proceso de comunicación, y fue diseñada la Política de Comunicación y el Plan de Comunicaciones; así como, la Matriz de Responsabilidades y la de Comunicaciones.

Dentro de las estrategias de comunicación implementadas en la Empresa se encuentra definida la Política de comunicación organizacional, informativa y medios de comunicación, pero debe fortalecerse.

Cuando se trata de estrategias de comunicación con los ciudadanos y grupos de interés, la comunicación es directa si son asuntos formales, cuando son generales, se cuenta con la Página WEB, publicidad en medios de comunicación.

En la actualidad no se está evaluando la medición de la efectividad de los Medios de Comunicación sobre el cliente externo. Lo anterior implicó, que se diseñara una encuesta para medir la satisfacción de los Distribuidores y Clientes externos.

Las peticiones, son recibidas en la ventanilla única de correspondencia y entregadas al área que compete dar trámite a la misma, o las dirigidas al Gerente General, son revisadas y reenviadas por competencia al área correspondiente, se debe fortalecer con el fin de generar informes que permita seguridad en cuanto a la trazabilidad de todos los documentos.

Frente a las Quejas y Reclamos existe una línea telefónica. Sin embargo debe fortalecerse este mecanismo, generando registro de las mismas.

La empresa cuenta internamente con varios buzones de sugerencias, los cuales en varias ocasiones han sido abiertos por la Oficina de Control Interno, pero en esos momentos no se ha encontrado ninguna sugerencia, ni reclamo. Debe generarse un mecanismo de sensibilización para que estos sean utilizados.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, o reclamos por parte de la ciudadanía

A través del correo institucional, y mediante el software de correspondencia implementado en su primera fase ORFEO.

Como estrategia se tiene planteado la comunicación directa cuando se trate de asuntos formales, cuando son generales, uso de la página Web, publicidad en medios de comunicación

Implementación total de un software de correspondencia, manejo de correo donde se atiendan las P,Q,R, e implementación de un mecanismo que me permita medir la satisfacción del cliente, y contar con la generación de informes que permita verificar la trazabilidad de la información, con lo cual no cuenta la Entidad.

Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad

Como estrategia existen las comunicaciones oficiales, el correo institucional, el buzón de sugerencias, se cuenta con un Software de correspondencia, en desarrollo de su primera fase denominado ORFEO.

Mecanismo para medir la satisfacción del cliente, e implementación de los buzones de sugerencias

Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos

Uso de la página Web, publicidad en medios de comunicación

Actualizar y hacer mayor divulgación de los mecanismos digitales.

Publicación de todos los formularios oficiales.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía

A través del correo institucional, y mediante el software de correspondencia implementado en su primera fase ORFEO.

Implementación total de un software de correspondencia, manejo de correo donde se atiendan las P,Q,R, e implementación de un mecanismo que me permita medir la satisfacción del cliente, en especial generar la trazabilidad de los mismos.

Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.

Todos los informes son reportados en oportunidad.

Información y comunicación interna En la actualidad se cuenta con un buzón de sugerencias, con carteleras donde son publicadas las inquietudes de los empleados

Se debe implementar el uso del buzón de sugerencias, como e mecanismos para recepcionar las sugerencias y solicitudes de los funcionarios.

En la actualidad la empresa cuenta con varias **fuentes de información** tales como Hardware: Datacenter, almacenamiento de información, equipos de cómputo en red, impresoras en red, planta telefónica NEC y aparatos telefónicos.

-En materia de producción Líneas de producción, montacargas, parque automotor y laboratorio.

En Software:

Administración de recursos financieros y físicos: Ofimática

Administración del talento humano: SQL Server

Administración documental: ORFEO, Microsoft office, seguridad perimetral y seguridad informática. Y para la comunicación oficial, el correo institucional, el buzón de sugerencias la intranet.



CARRERA 36 No. 10-95
www.licoreracondinamarca.com.co
licorera@licoreracondinamarca.com
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Se debe resaltar que la Empresa adelanto el proceso de implementación del ERP SAP, que involucra entre otros los módulos de Inventarios, Almacén, Producción, Costos, Presupuesto, Contabilidad, etc... Y la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura, tendiente a obtener la Certificación en BPM. Procesos que evidencian la mejora continua de los Procesos de la Entidad.

Tablas de retención documental, Si, se encuentran implementadas las tablas de retención documental. Sin embargo, deben revisarse por los líderes de los Procesos y Procedimientos, y establecer si es necesario su actualización.

Se debe establecer un cronograma de reinducción permanente, para que los servidores archiven la documentación de conformidad con la Ley 594 de 2000

Fuentes Internas de información, manuales, actas, actos administrativos u otros documentos para la gestión de los procesos de fácil acceso y sistematizados Si, los manuales de procesos y procedimientos se encuentran publicados en la intranet, además se han socializado a los diferentes líderes de los procesos a través del correo institucional. Sin embargo, y considerando que la Entidad dentro del Plan Estratégico Institucional planteo como meta la obtención de la Certificación en Calidad, para lo cual suscribió un contrato, se hace necesario que se revisen todos los procesos que existen en la Entidad para identificarlos en el Listado maestro de Documentos Internos en su totalidad y así mismo proceder a su publicación en la Intranet.

Se debe garantizar que la información de la Entidad, se encuentre sistematizada y sea publicada, cumplir con todo lo dispuesto en al “Ley de Transparencia”.

Sistemas de Información y Comunicación

El Sistema de Gestión Documental fue implementado por etapas y se adquirió el Software denominado ORFEO, de acuerdo a las necesidades de la ELC, se requiere la implementación al 100% de un software, que beneficie todo el proceso de Gestión Documental que involucra ventanilla única, información Interna y Externa, Peticiones, Quejas y Reclamos, etc. Así mismo; si bien existen tablas de retención documental estas deben ser actualizadas y realizar procesos continuos de re inducción que impliquen la implementación de las mismas por parte de todos los funcionarios.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Implementar un mecanismo que permita tener el manejo organizado de la correspondencia.

Existe la Ventanilla única de correspondencia, la cual es liderada por la Subgerencia Administrativa, el procedimiento, es realizado por los funcionarios asignados a la misma.

Sistema de información para el proceso documental

Sistema ORFEO para el registro de correspondencia y procedimiento

Implementar en forma completa el sistema de gestión documental ORFEO y actualizar el procedimiento

Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos

Sistema ORFEO. Vía electrónica a través del correo institucional y la página web

Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros

Sistema para recurso humano: SQL Server; Sistema para recursos físicos y financieros: Ofimática y para la protección de recursos tecnológicos se cuenta con un fortigate de seguridad perimetral y un carepack que consiste en un seguro para todo los equipos de HP.

La Entidad debe garantizar el mantenimiento de la cultura frente a la utilización del sistema ERP-SAP para todos los módulos adquiridos por la ELC.

Página web

Sistema de página web sobre plataforma de talla mundial como lo es google apps.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



Punto de atención al usuario

En forma física como la ventanilla única y virtual a través de la página web y correo institucional, como se menciona debe fortalecerse en cuanto a planta física y en cuanto a su funcionamiento a través de un Sistema de Gestión Documental Robusto que permita, generar informes que reflejen la trazabilidad de la documentación.

E implementar un mecanismo de evaluación mediante encuestas para medir la satisfacción del cliente.

Otros medios de comunicación virtual (Chat, foro, redes sociales)

La Subgerencia Comercial tiene dentro de sus metas la de crear un portal virtual de la ELC con funcionalidades de chat, foro, redes sociales, consultas, publicaciones, etc, el cual debe concretarse y abrirse prontamente al mercado.

De acuerdo con la actualización, la Entidad presenta las siguientes debilidades:

-COMPONENTE TALENTO HUMANO. Elemento de Control Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:

Se debe fortalecer el proceso de difusión del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, generando mayor empoderamiento y apropiación frente a los mismos.

Se construyó la encuesta de satisfacción del cliente Interno, la cual debe implementarse y adoptar acciones de mejora, preventivas o correctivas, en pro de la mejora del Procedimiento.

Teniendo en cuenta que se llevó a cabo la medición del clima Organizacional, se hace necesario que se lleve a cabo la respectiva intervención en la cual se tengan



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



en cuenta entre otros aspectos la Administración del Talento Humano, el Estilo de Dirección, la Comunicación e integración, el trabajo en equipo, la capacidad Profesional, y el Medio Ambiente Físico.

El Proceso de Inducción es muy débil, debe generarse un procedimiento fuerte, que permita que el personal que ingrese cuente con los elementos necesarios para llevar a cabo su labor, en especial, que conozca los procesos y procedimientos que va a desarrollar. En cuanto al Proceso de Re inducción, se deben tomar medidas a la mayor brevedad, toda vez que no se está realizando.

- COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Elemento de Control Modelo de Operación por Procesos: Se cuenta con el Mapa de Operación por procesos de la Entidad. Se debe señalar. Que mediante la Resolución No. 2015-104-000400-5 del 31 de agosto de 2015, se actualizo el Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Licores de Cundinamarca” y en la actualidad se cuenta con un Mapa que identifica: 4 Procesos Estratégicos: Direccionamiento Estratégico, Gestión de Cultura Organizacional, Calidad de la Gestión Integral, Gestión de Procesos y Estructura, 11 Procesos Misionales: Planificación de la Producción, Alistamiento Materia Prima e Insumos, Preparación, Envasado, Entrega a Almacenamiento, Planeación Comercial, Investigación y Desarrollo de Productos, Publicidad, Mercado, Ventas y Distribución, Gestión del Cliente, 7 Procesos de Apoyo: Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión TIC, Gestión Comunicaciones Institucionales, Gestión del Cliente, 3 Procesos de Evaluación y Control: Control Interno, Control de Calidad, Control Disciplinario. Se debe proceder a socializar a la mayor brevedad posible en todos los niveles de la organización, que incluya el Manual de Procesos y Procedimientos que fue actualizado con ocasión del desarrollo de la implementación del ERP-SAP y de los procedimientos BPM.

Así como; realizar reinducción frente a la totalidad de los documentos que se identifiquen en el listado maestro de documentos internos, teniendo en cuenta los diferentes líderes de los procedimientos.

Los indicadores de los procesos no se han medido de acuerdo a las frecuencias que se establecieron los líderes, deben revisarse por parte de los líderes y procederse a realizar la respectiva medición que permita tomar acciones preventivas o de mejora en desarrollo de los respectivos planes de acción o de mejoramiento por procesos. Los cuales deben ser divulgados en todos los niveles



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



de la Organización, de acuerdo a su competencia por parte de los dueños de los Procesos.

-COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. Elemento de Control Políticas de Operación: Si bien se expidió la Resolución No. 2014-180-000576-6 del 22 de diciembre de 2014, “Por el cual se adopta y se reglamentan las políticas de operación para la ELC”, debe realizarse retroalimentación de las mismas en todos los niveles de la organización, y si es el caso actualizarlas.

-COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. Elementos de Control Políticas de Administración del Riesgo; Identificación del Riesgo; y, Análisis y Valoración del Riesgo: Se expidió la Resolución No. 2014-180-000574-5 del 22 de diciembre de 2014 “Por medio del cual se adopta y reglamenta la Política de Riesgos de la ELC”. Se actualizo el Mapa de Riesgos por procesos, creando los respectivos indicadores de medición y se ha realizado la medición. Sin embargo; se deben generar acciones como consecuencia de la medición que permitan prevenir que se materialicen o en caso de materializarse mitigar su impacto.

-COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL. Elemento de Control Autoevaluación del Control y Gestión: Se diseñó una encuesta de autoevaluación del control de los procesos; y, un instrumento para la autoevaluación de gestión con base en los indicadores. Debe procederse a aplicar la encuesta y del análisis de los resultados tomar las respectivas acciones correctivas, preventivas o de mejora.

-COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Se requiere ampliar el Plan Anual de Auditoria, que amplíe la cobertura de las auditorías a un mayor número de procedimientos, lo que implica fortalecer la Oficina de Control interno con mayor número de personal.

-COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

EL Plan de Mejoramiento por Procesos, resultado de las auditorías internas efectuadas por la Oficina de Control Interno, el cual fue construido por cada uno de los líderes de los procesos, que implica la ejecución de acciones correctivas, preventivas o de mejora, debe ser remitido en oportunidad, y se deben ejecutar las acciones de acuerdo a los tiempos establecidos.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



-EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Información y Comunicación Externa: La Entidad para la vigencia 2015, no realizó la rendición de Cuentas, y por ende no se llevó a cabo la aplicación de la evaluación de la misma, se requiere realizar la respectiva rendición y la evaluación que permita tomar las respectivas acciones de mejora, correctivas o preventivas.

-EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Información y Comunicación Interna: Se adoptó la Política de Comunicación y el Plan de Comunicaciones; así como, la Matriz de Responsabilidades y la de Comunicaciones. Se debe socializar ampliamente, con el fin de lograr su implementación y materialización.

Información y comunicación externa

Dentro de las estrategias de comunicación implementadas en la Empresa y de acuerdo con la Resolución citada existe comunicación organizacional, informativa y medios de comunicación, pero debe fortalecerse.

Cuando se trata de estrategias de comunicación con los ciudadanos y grupos de interés, la comunicación es directa si son asuntos formales, cuando son generales, se cuenta con la Página WEB, publicidad en medios de comunicación, medios que deben tenerse en cuenta para realizar la comunicación efectiva.

En la actualidad no se está evaluando al cliente externo.

La peticiones, son recibidas en la ventanilla única de correspondencia y entregadas al área que compete dar trámite a la misma, o las dirigidas al Gerente General, son revisadas y reenviadas por competencia al área correspondiente, se debe fortalecer con el fin de generar informes que permita seguridad en cuanto a la trazabilidad de todos los documentos. No se cuenta, con un sistema de gestión documental o un mecanismo que me permita obtener informes veraces, y que garantice la certeza frente a la trazabilidad de la misma. Este mecanismo permitirá el manejo organizado de la correspondencia.

Se requiere un instrumento que garantice el seguimiento a los derechos de petición en la actualidad, no hay seguimiento, ni control frente a la correspondencia y se dificultad encontrar cualquier documento, se acude por lo general a la memoria de



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA
NIT 899.999.0848



la persona que manejo el tema, generándose un riesgo alto en la pérdida de la documentación.

Frente a las Quejas y Reclamos existe una línea telefónica. Sin embargo debe fortalecerse este mecanismo, generando registro que permita verificar la trazabilidad de las mismas.

La empresa cuenta internamente con varios buzones de sugerencias, los cuales en varias ocasiones han sido abiertos por la Oficina de Control Interno, pero en esos momentos no se ha encontrado ninguna sugerencia, ni reclamo. Debe generarse un mecanismo de sensibilización para que estos sean utilizados.

Se debe garantizar que se dé cumplimiento a la Ley de Transparencia, frente a la publicación de la documentación en su totalidad.

En cuanto, a las Tablas de Retención Documental, la Entidad cuenta con ellas las cuales fueron construidas de acuerdo a la documentación que se maneja en cada área. Sin embargo, estas deben ser actualizadas y proceder a realizar los respectivos procesos de re-inducción que impliquen la implementación de las mismas por todas las Subgerencias y Jefaturas.

La Entidad no cuenta con un procedimiento documentado que establezca como se debe preservar la información digital.

Se debe definir por la Alta Dirección quienes deben suscribir Acuerdos de Gestión.

Frente a la mantenimiento de los elementos del Modelo Estándar se debe realizar mayor socialización y sensibilización de los mismos, como quiera que no se ha contado con la respectiva socialización para lo cual se puede apoyar en ayudas didácticas como cartillas, separadores, afiches, memorias, etc...

ORIGINAL FIRMADO

SAIRA ADELINA GUZMÁN MARMOLEJO