



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



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

Jefe de Control Interno, quien haga sus veces:	SAIRA ADELINA GUZMAN MARMOLEJO	Período evaluado: DE MARZO DE 2016 A JULIO DE 2016
		Fecha de corte: 31 JULIO DE 2016

De acuerdo con el 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 encuentran actualizados 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.

Teniendo en cuenta el Proceso de cambio de Administración por terminación del período Constitucional, se debe realizar la inducción respectiva a través del proceso de difusión del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, generando mayor empoderamiento y apropiación frente a los mismos, a través de mecanismos que permitan su recordación, así como su retroalimentación a todo el personal de la ELC.

**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 Nos. 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.

Así mismo 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



CARRERA 36 No. 10-95  
[www.licoreracondinamarca.com.co](http://www.licoreracondinamarca.com.co)  
licorera@licoreracondinamarca.com  
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



Fijan los lineamientos para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Capacitación y Formación en la Empresa de Licores de Cundinamarca.” Se debe mencionar que la Empresa anualmente realiza un diagnóstico de las necesidades de capacitación a nivel individual. Y por áreas se formula el Plan Anual de Capacitación. Dentro de la ejecución del mismo 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, Modelo Estándar de Control Interno, 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, la cual deberá ser diligenciada y proceder a adoptar las respectivas acciones preventivas, correctivas o de mejora a que hubiere lugar una vez se realice la respectiva tabulación y el análisis de datos.

Dentro del Plan de Acción elaborado como consecuencia del Plan Estratégico institucional por la Subgerencia de Talento Humano, dentro de cada vigencia se plantea, dentro del Programas de Bienestar Social jornadas como: Vacaciones recreativas para los hijos de los servidores públicos, Programa de acondicionamiento, Programas deportivos, Jornadas de integración del servidor 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 que involucra la Seguridad y Salud de los Trabajadores, 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 (Plan Operativo) que realiza cada líder de Proceso y cuya actividades se describen de manera detallada, su ejecución es monitoreada por la Oficina Asesora de Planeación. De igual manera se debe señalar que los proyectos son inscritos en el Banco de Proyectos, es así como 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.

Se debe puntualizar, que se ha proyectado trasladar las operaciones de la Empresa en el segundo semestre del año 2016, hacia a las instalaciones que conforman la planta física ubicada en el municipio de Cota. Decisión que fue adoptada toda vez que: *“Estudios contratados por la Empresa determinaron que las instalaciones actuales no cumplen con la normatividad ambiental, urbanística y el reglamento técnico de Buenas Prácticas de Manufactura aplicable a las industrias de bebidas alcohólicas, por lo tanto, existe la necesidad imperante de efectuar de manera planeada, priorizada y sostenible(...). Y las*



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



nuevas instalaciones en las cuales se ha desarrollado el Proyecto de renovación de la infraestructura física, los sistemas que lo componen y demás dotaciones requeridas para su óptimo funcionamiento. Así como; el cumplimiento de las normas aplicables a las industrias de licores, permitirá que se esté acorde con las exigencias normativas y del mercado, contar con la infraestructura que le permita condiciones de almacenamiento, producción, envasado, empaque y distribución de los productos cumpliendo con la normatividad vigente en materia de BPM, de higiene y sanidad, temas de seguridad industrial, ambiental y sismo resistencia, así mismo, para incrementar la competitividad y posicionamiento de los productos de la Empresa.

Es menester señalar, que en la actualidad se encuentra proyectado el Plan Estratégico Institucional que regirá los destinos de la ELC, durante los próximos cuatro años, pendiente de aprobación por parte de la Junta Directiva de la Entidad, en el cual se ajusta la Misión y la Visión. Así como los Objetivos Institucionales.

#### - **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 deben ser medidos de acuerdo con las frecuencias establecidas por los líderes.



CARRERA 36 No. 10-95  
[www.licoreracondinamarca.com.co](http://www.licoreracondinamarca.com.co)  
licorera@licoreracondinamarca.com  
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



Se han definido dentro del Plan Estratégico Institucional proyectado para los próximos cuatro años, indicadores que permitirán medir la ejecución de los Proyectos y Programas.

-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 amplíe la divulgación en todos los niveles de la Organización

En la actualidad se cuenta con un listado maestro de los documentos de la ELC.

- **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 cuatrenio y a través de los Planes de Acción (Planes Operativos) construidos por los líderes fueron creados los **indicadores que miden la gestión** anual, los reportes son rendidos ante Planeación, encargada de hacer el respectivo seguimiento trimestral, para verificar el cumplimiento de los mismos. En la actualidad se encuentra proyectado el Plan Estratégico Institucional pendiente de Aprobación por parte de la Junta Directiva, el cual contiene los indicadores que permitirán medir el avance de las metas.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



**-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”. Por el cambio de Administración se recomienda realizar revisión y si es el caso hacer la respectiva retroalimentación.

**-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 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. En cuanto a la medición se requiere que por parte de los líderes se reporte en las fechas establecidas.

**-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



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



## -COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

**Informes pormenorizados:** De acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno publica en la página Web de la ELC, cada cuatro meses, los respectivos Informes

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.

Como resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con el Informe Ejecutivo Anual rendido ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, se obtuvo como calificación del Sistema con corte a 31 de diciembre de 2015:

FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	3,2	INTERMEDIO
INFORMACION Y COMUNICACION	3,9	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4,38	SATISFACTORIO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,62	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,72	AVANZADO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	79,1%	SATISFACTORIO

**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.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



**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. El cual se está en proceso de ejecución. Sin embargo; no se cuenta con el personal suficiente para cobijar mayor número de auditorías al año. .

**Informe de auditorías realizadas**, Adelantado 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 respectivos Planes de Mejoramiento por Procesos. Y la ejecución de las acciones preventivas, correctivas, preventivas o de mejora es monitoreada por Control Interno, existe una matriz cuyas acciones serán verificadas en el segundo semestre de la vigencia 2016.

#### **-COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

Si bien dentro del Modelo Estándar de Control Interno se plantean tres clases de Planes de Mejoramiento, para la ELC, el Plan de Mejoramiento Individual no aplica en esta Entidad, como quiera; que es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1335 de 1968 por excepción serán Empleados Públicos quienes desempeñen funciones de Dirección, Confianza y Manejo y por regla General el resto serán trabajadores Oficiales vinculados a través de Contrato de Trabajo, luego no se suscriben por que estos son suscritos con funcionarios de carrera administrativa..

Tienen aplicación entonces dos clases de Planes de mejoramiento:

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 de Cundinamarca. Este Plan de Mejoramiento Institucional se construye una vez es entregado el Informe Final de Auditoria 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 como consta en el Oficio





EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



No.C16116000034 de febrero 10 de 2016 y posteriormente se envían los respectivos avances cada tres meses, dentro de los 8 días hábiles siguientes lo que consta en los Oficios Nos 16105300409 y. 20161000006261 del 6 de abril de 2016 y 12 de julio de 2016 que corresponden al primero y segundo avance

Así mismo, en la vigencia 2015, se llevó a cabo Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral modalidad Integral por parte de la Contraloría Departamental de Cundinamarca, y fue allegado el Informe Preliminar a través de correo electrónico proveniente de la Contraloría el día 21 de julio de 2015, y se emitió por parte de la ELC, la respuesta a las Observaciones del Informe con fecha 27 de julio de 2016. Por lo tanto, está pendiente el envío del Informe definitivo por parte del Ente de Control, con el fin de elaborar el respectivo Plan de Mejoramiento.

Cabe puntualizar, que la Oficina de Control Interno, realiza la labor de seguimiento frente a las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento, lo que implica que se encuentren las evidencias de la ejecución en este despacho, las cuales son remitidas por los diferentes Líderes de los Procesos responsables de las mismas.

**2. Plan de Mejoramiento por Procesos**, resultado de las auditorías internas efectuadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2015 y los cuales fueron construidos por cada uno de los líderes de los Procesos y cuyas acciones serán verificadas en el segundo semestre de 2016.

**-EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Información y Comunicación Externa:** La Entidad en cumplimiento en lo dispuesto en el documento CONPES 3654 de 2010, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 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.



CARRERA 36 No. 10-95  
[www.licoreracondinamarca.com.co](http://www.licoreracondinamarca.com.co)  
licorera@licoreracondinamarca.com  
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



Se recomienda realizar la Rendición de Cuentas, de la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2012-2015, 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. Así mismo; una vez se apruebe por la Junta Directiva el Plan Estratégico Institucional, proceder a su amplia socialización.

**-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. Se reitera nuevamente la Recomendación con el fin de empoderar a todos los miembros de la organización sobre los roles y responsabilidades.

### **Información y Comunicación Externa**

La Entidad cuenta con una Política, Plan, Estrategia y Proceso de Comunicación, y fue diseñado 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.

Se diseñaron encuestas para medir la satisfacción de los Distribuidores y Clientes externos. La primera fue realizada por la Subgerencia Comercial, y se realizó el respectivo análisis. Se recomienda continuar realizando el ejercicio con el fin de adoptar acciones de mejora.

En cuanto a 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



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



debe fortalecer con el fin de generar informes que contar con la trazabilidad de cada uno de los documentos. En la actualidad a través de la Subgerencia Administrativa, se viene adelantando el proceso para implementar al 100% el sistema ORFEO, se espera que para el segundo semestre se cuente con el sistema totalmente implementado, con el fin de obtener de manera ágil reportes de la documentación.

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 implementarse una estrategia que genere la cultura de su uso, tendiente a ejecutar acciones de mejora como consecuencia de su uso por parte del cliente interno y externo, según el caso.

### **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

Como se mencionó anteriormente, se ha proyectado para el segundo semestre de 2016 contar con el sistema ORFEO totalmente implementado que permita el manejo de correo donde se atiendan las P, Q, R. Así como, la implementación de la cultura del diligenciamiento de las encuestas que me permita medir la satisfacción del cliente, y contar con la generación de informes para verificar la trazabilidad de la información.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



### **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.

### **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



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



Se debe implementar el uso del buzón de sugerencias, como 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:

Soporte memoria -Administración de recursos financieros y físicos: Ofimática

ERP –SAP

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.

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 ajuste y actualización de acuerdo a la implementación del ERP-SAP y los procedimientos relacionados con las Buenas Prácticas de Manufactura.

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



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



procesos a través del correo institucional. No obstante lo anterior y considerando que la Entidad dentro del Plan Estratégico Institucional 2012-2015 planteo como meta la obtención de la Certificación en Calidad, para lo cual suscribió un contrato, y que fueron identificados en el Listado maestro de documentos, se requiere la verificación total para identificar definitivamente todos los procesos que existen en la Entidad y así mismo proceder a su publicación en la Intranet, con las restricciones de Consulta a que hubiere lugar por la naturaleza de la información..

Se debe garantizar que la información de la Entidad, se encuentre sistematizada y sea publicada y se vaya actualizando una vez sea generada de acuerdo con lo dispuesto en la “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. Lo cual se tiene programado para realizarse el segundo semestre de 2016. Así mismo; si bien existen tablas de retención documental estas deben ser actualizadas y ajustadas como ya se mencionó de acuerdo a la implementación de los procesos que involucro la implementación del ERP-SAP y de los procedimientos relacionados con Buenas Prácticas de Manufactura. Como consecuencia de lo anterior, se deberán realizar y realizar procesos continuos de re inducción que impliquen la implementación de las mismas por parte de todos los funcionarios.

.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



CARRERA 36 No. 10-95  
[www.licoreracondinamarca.com.co](http://www.licoreracondinamarca.com.co)  
licorera@licoreracondinamarca.com  
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



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**

La ELC, cuenta con un Sistema para el manejo del 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, realizando procesos continuos de capacitación dirigidos a los diferentes niveles de la Organización.

### **Página web**

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

### **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. Frete a la planta física esta mejorara toda vez que las instalaciones serán trasladadas a las instalaciones ubicadas en el municipio de Cota, donde se cuenta con instalaciones modernas. Se deberán implementar las encuestas que midan la satisfacción del cliente.

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

La Subgerencia Comercial tiene dentro de sus metas, crear un portal virtual de la ELC con funcionalidades de chat, foro, redes sociales, consultas, publicaciones, etc., proyecto que ha sido incluido dentro del Plan Estratégico Institucional y que será ejecutado en pro de la mejora continua.



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



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

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

Se debe realizar la difusión del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, con el fin de empoderarlos.

Se construyó la encuesta de satisfacción del cliente Interno, la cual debe implementarse y como consecuencia de su análisis 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 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 debe proceder a socializar a la mayor brevedad posible en todos los niveles de la organización el Mapa de Operación por Procesos, 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 fueron identificados en el listado maestro de documentos internos, teniendo en cuenta los diferentes líderes de los Procesos y Procedimientos.





EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



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. Indicadores que deben ser conocidos por los servidores de las áreas de acuerdo a su Competencia.

-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 ajustarlas de acuerdo al Plan Estratégico Institucional que regirá los destinos de la Entidad los próximos cuatro años.

-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 actualizó 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 la aplicación de 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 más servidores que colaboren en su ejecución.

#### -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



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



los líderes de los procesos, que implica la ejecución de acciones correctivas, preventivas o de mejora, se requiere sea remitido en oportunidad, y cada Líder de Proceso realizar las acciones propuestas de acuerdo a los tiempos estimados.

-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 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 contar con la trazabilidad de todos los documentos.

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



EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA  
NIT 899.999.0848



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 se genere la cultura de su uso.

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 archivar o conservar la información digital, el cual deberá construirse con el concurso de los usuarios. .

Se debe establecer si se suscribirán Acuerdos de Gestión.

Frente al 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... Tendiente a lograr el empoderamiento del mismo

**ORIGINAL FIRMADO**

---

SAIRA ADELINA GUZMÁN MARMOLEJO



CARRERA 36 No. 10-95  
[www.licoreracondinamarca.com.co](http://www.licoreracondinamarca.com.co)  
[licorera@licoreracondinamarca.com](mailto:licorera@licoreracondinamarca.com)  
CONMUTADOR 2377777 FAX 3648903