

## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – INDICADORES DE EFECTIVIDAD

A DICIEMBRE 31 DE 2013

Nombre	Frecuencia	Meta 2013	Resultado	Análisis de Causa	Plan de Mejoramiento
1. RENTABILIDAD OPERACIONAL (ESTRATEGICO)	Semestral	20%	-0,58%	El comercializador vendió el 80% de la meta para el año 2013, lo cual generó una pérdida operacional, que técnicamente se puede considerar punto de equilibrio	
2. TRANSFERENCIAS ENTREGADAS AL DEPARTAMENTO (ESTRATEGICO)	Anual	\$103 mil millones	\$74.143 mil millones	El comercializador vendió el 80% de la meta para el año 2013, por lo tanto la meta de transferencias no se cumplió.	
3. SATISFACCION DEL CLIENTE (Mercadeo)	Anual	92%	92%	Continuar la implementación de estrategias propuestas hasta el último trimestre del año en que se realiza la medición.	En los meses de Septiembre, octubre, Noviembre y Diciembre de 2013 se continúa con las estrategias planteadas en el Plan de mercadeo y de publicidad, para obtener la meta de ventas.
4. TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS. (ESTRATEGICO)	Mensual	12 días	11 días	En el mes de Diciembre no hubo reclamaciones	Entre los meses de Septiembre y Diciembre se realizaron capacitaciones en el tema de protección de marca y licor adulterado. En el mes de Noviembre la funcionaria Yenni Medina se desplazó al consorcio para la revisión de 200 cajas por faltantes y envase quebrado, el cual aun no se le ha dado respuesta.
5. CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL VENTAS VALLE	Mensual	100%	80%	El no llegar a la meta propuesta se debe a muchos factores externos del mercado, donde uno de ellos es la creciente participación de aguardiente adulterado en el mercado entre otros, eso afecta la categoría llevando a que el consumidor prefiera otro producto por seguridad.	
6. CRECIMIENTO VOLUMENES DE VENTA VALLE (ESTRATEGICO)	Mensual	9,45%	-13%	Durante los meses de Noviembre y diciembre donde se aproximan las festividades se evidencia una rotación del producto diferente ya que se genera una venta de 5.366.828 que corresponden al 58% de las ventas totales del año.	A pesar que se realizó todo lo necesario para el impulso y la rotación de la marca se evidencia que la tendencia en consumo de licores viene cambiando donde según los estudios de NIELSEN se evidencia que la

## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – INDICADORES DE EFECTIVIDAD

A DICIEMBRE 31 DE 2013

Nombre	Frecuencia	Meta 2013	Resultado	Análisis de Causa	Plan de Mejoramiento
					categoría de aguardientes en la zona del pacífico viene disminuyendo.
7. CUMPLIMIENTO PESUPUESTAL VENTAS NACIONALES	Mensual	100%	93%	La venta a San Andrés se realizó durante el año 2013 por resolución, durante los meses de Noviembre y Diciembre no se presentaron ventas, por que se evidencia producto de esta zona al interior del valle.	La Subgerencia Comercial y de Mercadeo propone a la Gerencia General iniciar un proceso de selección de distribuidor en la zona con el fin de posicionar los productos de la ILV en la Isla
8. CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL DE VENTAS INTERNACIONALES	Mensual	100%	60%	En el año 2013 no se presenta cumplimiento frente a lo presupuestado, lo anterior obedece a lo siguiente: 1.) se dejaron de exportar a países como Ecuador que presento problemas en el registro sanitario y USA para un total dejado de exportar 186.360 entre los dos países. 2) Se dejó a exportar por la no inversión, ni apoyo al proceso exportador, toda vez que había presupuestada y plasmado en el plan de mercadeo del exterior el apoyo a los Estados Unidos, el cual nunca se realizó. 3) Demoras causadas por la inexistencia de material de empaque.	Se propone que para el año 2014, se brinde mayor apoyo al plan Internacional, se agilicen los procesos tendientes a facilitar todo lo relacionado con material de empaque a fin de que producción pueda entregar a tiempo los productos. Entregar oportunamente la información que requiera jurídico para los trámites marcarios y sanitarios.
9. CRECIMIENTO VOLUMENES DE VENTA A NIVEL INTERNACIONAL	Mensual	62%	-2,85%	En el año 2013 no se presenta cumplimiento frente a lo presupuestado, lo anterior obedece a lo siguiente: 1.) se dejaron de exportar a países como Ecuador que presento problemas en el registro sanitario y USA para un total dejado de exportar 186.360 entre los dos países. 2) Se dejó a exportar por la no inversión, ni apoyo al proceso exportador, toda vez que había presupuestada y plasmado en el plan de mercadeo del exterior el apoyo a los Estados Unidos, el cual nunca se realizó. 3) Demoras causadas por la inexistencia de material de empaque	Se propone que para el año 2014, se brinde mayor apoyo al plan Internacional, se agilicen los procesos tendientes a facilitar todo lo relacionado con material de empaque a fin de que producción pueda entregar a tiempo los productos. Entregar oportunamente la información que requiera jurídico para los trámites marcarios y sanitarios.

## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – INDICADORES DE EFECTIVIDAD

A DICIEMBRE 31 DE 2013

Nombre	Frecuencia	Meta 2013	Resultado	Análisis de Causa	Plan de Mejoramiento
10. NIVEL DE COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS (ESTRATEGICO)	Anual	100%	87%	Del total de los trabajadores oficiales evaluados el 87% alcanzaron una calificación de más de 89 puntos es decir sobresalientes, el 13% restante fueron calificados con menos de 89 puntos es decir satisfactorio.	Aplicar nueva metodología de verificación de competencia de personal. Seguimiento a los planes de mejoramiento vigencia 2014
11. EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION	Anual	90%	85%	El 5% de los capacitados manifiesta que no hubo claridad en los temas expuestos, ni en los ejercicios realizados para poder aplicarlos en la ILV	Mejorar el método de evaluación de la eficacia de la capacitación y aplicación de los mecanismos de verificación.
12. RECLAMOS DE LICOR (Calidad)	Mensual	0.022%	0,09%	Aun que disminuye notablemente el indicador entre agosto y diciembre del 2013, el aguardiente con cristalización es el mayor reclamo de licor.	Ejecución plan de mejoramiento aguardiente cristalizado y instalación de una balanza dinámica línea No. 1
13. INDICE CALIDAD DE MATERIA PRIMA	Mensual	100%	93%	Se rechaza (1) lote de tapa de Ron Márquez 8 años por defectos en la calidad de impresión y defectos del ensamblaje de la tapa, tubo plástico y la madera	
14. CALIDAD FISICOQUIMICA DEL PRODUCTO ENVASADO	Mensual	100%	99,6%		
15. CONFIABILIDAD DE PROVEEDORES	Trimestral	100%	93%	De los (14) proveedores que se realizo el seguimiento solo (1) bajó de categoría A a B en el último trimestre – Bodegas América	El plan de acción recibido de figuraciones fue verificado en el seguimiento de Oct-Dic y se evidencia que el comportamiento en línea de producción ha mejorado. El proveedor guala presento el plan de acción en Octubre y la tapa llanero presento buen desempeño en las líneas de producción. En cuanto a la tapa madera dosificadora, control de calidad presento (2) No Conformidades las cuales se encuentran tramite con el proveedor.

## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – INDICADORES DE EFECTIVIDAD

A DICIEMBRE 31 DE 2013

Nombre	Frecuencia	Meta 2013	Resultado	Análisis de Causa	Plan de Mejoramiento
--------	------------	-----------	-----------	-------------------	----------------------

### OBSERVACIONES:

Realizada la verificación de los resultados y análisis de los indicadores de gestión (estratégicos) se puede observar una debilidad en las interpretaciones o análisis de causas no identifican claramente el motivo o la causa por la cual no se cumple la meta del indicador, o su interpretaciones no son coherentes con el resultado. Por lo cual se debe realizar un trabajo de revisión y verificación con el equipo de trabajo por parte de los Subgerentes de cada área cuando se está diligenciando el resultado de indicador en la ficha técnica.

Elaboro: Julián Andrés Soto

Técnico III – Control Integral

Aprobó: María Victoria Jiménez G.

Subgerente Control Integral.