

**ANALISIS DE INDICADORES DE GESTION AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
SUBGERENCIA DE CONTROL INTEGRAL**

ENTIDAD : INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE

5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS							
PROCESO ASOCIADO AL INDICADOR	CLASIFICACION DEL INDICADOR	FORMULA	INDICADOR	META	RESULTADO	ANALISIS (CAUSAS)	ACCION CORRECTIVA
GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	(UTILIDAD OPERACIONAL / INGRESOS OPERACIONALES) X 100	RENTABILIDAD OPERACIONAL	20%	13%	Presenta un cumplimiento del 64% con respecto a la meta, en condiciones normales. Dificultades de tipo legales exigio el cambio de distribuidor lo que ocasiona una disminucion en las ventas, lo cual no permitio con este volumen, generar una utilidad operacional probable.	Plantear estrategias que conduzcan al mejoramiento de los ingresos de manera tal que genere una utilidad operacional que permita transferir excedente al departamento y reinvertir en la empresa.
	EFICACIA (ESTRATEGICO)	VALOR DE LAS TRANSFERENCIAS DE ACUERDO A LOS IMPUESTOS RECAUDADOS EN EL AÑO	TRANSFERENCIAS ENTREGADAS AL DEPARTAMENTO	97.000 mil millones	101.469 mil millones	Presenta un cumplimiento de un 105% con respecto a la meta fijada. Cumplido	Realizar el seguimiento al compromiso contractual y de compras de mercancia estipulado mensualmente por parte del distribuidor durante el año 2013.
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	(# UNIDS.VENDIDAS 750 CC PRESENTE AÑO - # UNIDS DE 750 CC VENDIDAS AÑO ANTERIOR / # UNIDS DE 750 CC VENDIDAS EN EL AÑO ANTERIOR) X 100	CRECIMIENTO DE LOS VOLUMENES DE VENTA VALLE	100%	-4.10%	A) Teniendo en cuenta los antecedentes de los analisis de Nilsen, el mercado y Acil, la tendencia fue decreciente en el consumo de aguardiente en la zona pacifica como es denominada el valle del Cauca, fue el unico departamento donde se incremento el consumo del ron, adverso a lo que se presento en el resto del pais. B) Se presenta el cambio del comercializador y revisando los antecedentes del mercado se realiza una disminucion en unidades de 1.800.000 unidades para vender en el año 2.012 (10.500.000 unidades). C) La incursion de nuevas empresas y productos de la misma categoria de aguradiente como fue el Puro Colombia, ocasionando una competencia en la participacion del mercado.	A) Tener para el año 2013 un incremento en venta del 10% promedio, lo que nos generaria mayor participacion en el mercado. B) Generar campañas agresivas para los nuevos productos Ron Marques 5 y 8 años y Aguardiente Origen que nos genere una mayor simebra de estos productos y seguir trabajando en nuestro producto lider Aguardiente Blanco Sin Azucar para promover su consumo. C) La Subgerencia de Mercadeo, realizara dentro de los comites de mercadeo el seguimiento al cumplimiento y resultados de las estrategias establecidas en el plan comercial . Periodicidad: Trimestral. D) Elaborar informes periodicos a la Gerencia Genral relacionado con la interventoria del contrato de Distribucion. Trimestral
	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	(# UNIDS.VENDIDAS 750 CC AL EXTERIOR PRESENTE AÑO - # UNIDS DE VENDIDAS 750 CC AL EXTERIOR AÑO ANTERIOR / # UNIDS DE 750 CC VENDIDAS AL EXTERIOR EN EL AÑO ANTERIOR) X 100	CRECIMIENTO EN LOS VOLUMENES DE VENTAS A NIVEL INTERNACIONAL	24%	8.28%	A la fecha no se ha generado el crecimiento proyectado debido a la situacion economica que atraviesa españa, no se realizaron las compras presupuestadas por el distribuidor de este pais, afectando las ventas que al cierre del 31 de Diciembre de 2012 debia comprar 110.000 unidades de 750 cc solamente ha comprado 19.040 unidades, ademas la ilv no apoyo al importador en un plan de choque que permitiera la reaccion positiva de los consumidores existentes, igualmente los procesos de verificacion de documentacion de los nuevos importadores es lento por parte de las areas involucradas en el proceso, asi que la vinculacion de nuevos importadores sea lenta, cediendo espacio y oportunidad en las ventas de nuestros productos.	A) La profesional de Comercio Exterior esta apoyando al distribuidor en la consecucion de un socio estrategico con distribucion en otros paises incluyendo españa, con el fin de ingresar a las grandes superficies de este pais. Actualmente se encuentran en el proceso de negociacion entre el distribuidor y el socio estrategico. B) Se realizo un otro si al contrato de distribucion de manera que las unidades que se dejaron de vender en el año 2012, sean vendidas durante la vigencia contractual, para asi garantizar el cumplimiento total del contrato . C) Se estan vinculando nuevos paises como: Costa Rica, Chile, Bolivia y Canada con los cuales se espera para el año 2013 crecer en ventas internacionales y se esta trabajando para vincular otros paises como : China, Mexico con los que ya se ha tenido acercamientos, se participara en ferias y ruedas de negocios internacionales. La ilv apoyara a los diferentes importadores con actividades y eventos a fin de activar la marca en los diferentes destinos. D) Se concerto con el area Juridica, para que la revision de la documentacion de los nuevos importadores sea revisada y entregada a la seccion de Comercio Exterior al termino de 5 dias habiles.
	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE	SATISFACCION DEL CLIENTE	92%	86.30%	A) La Industria de Licores del Valle ha venido trabajando en la mejora del tiempo respuesta de las quejas y reclamaciones, pero si tenemos que resaltar que estas se han incrementando por que continuamos con falencias de equipos necesarios, como bascula y sensores electronicos necesarios para la disminucion estos reclamos, cuyo aspecto fundamental es para medir el nivel de satisfaccion, pues el consumidor final mide el servicio postventa en general. B) Sobre le cumplimiento del 86.3% se puede decir que se cumple por que la meta acumulada proyectada para el 2015 es de 92%.	A) Realizar una socializacion de los resultados obtenidos a las areas y dueños de proceso involucrados, asi como tambien al Comercializador Consorcio Suprema. B.) Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, durante los meses de Enero y Febrero de 2013 se establece conjuntamente con las areas involucradas en el proceso, un plan de accion con el fin de ejecutar acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan incrementar el nivel de satisfaccion para el año 2013. C) Realizar un continuo seguimiento a las acciones propuestas con el fin de disminuir las reclamaciones, solicitar al area de produccion el proyecto de compra de los nuevos equipos (basculas y Sensores electronicos).

	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	# DE DIAS ENTRE LA FECHA DE SOLICITUD Y LA FECHA DE RESPUESTA AL CLIENTE	TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	12 dias	12 dias	Se cumplieron con la meta propuesta de Enero a Septiembre de 2012. En el ultimo trimestre del año no se recibieron quejas y reclamos por el cambio del nuevo distribuidor, al llegar un nuevo distribuidor el procedimiento establece que se deben realizar capacitaciones sobre la atención de Q y R al personal de ventas e impulso. Esta actividad se realizó en los meses de Noviembre y Diciembre/12. Debido a lo anterior Q y R del ultimo trimestre del 2012 se recibieron en el mes de Enero de 2013 y por su cantidad podría generarse el no cumplimiento de este indicador en el mes de enero de 2013.	Teniendo en cuenta el riesgo de que no se cumpla el indicador en el mes de Enero de 2013, se acuerda con la Analista de Laboratorio, realizar los analisis el mismo día de ingreso de las Q y R para tramitarlas oportunamente. <u>Fecha Enero 31 de 2013</u>
	EFICACIA	(# UNIDS DE 750 CC VENDIDAS PRESENTE AÑO / # UNIDS DE 750 CC PRESUPUESTADAS PRESENTE AÑO	CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL	100%	100%	Se cumplieron con la meta propuesta para el ultimo trimestre, se debe tener en cuenta que se presento cambio de distribuidor, esto genero fijar una nueva meta para el ultimo trimestre del año (7.374.808.00 unidades) y se modifico la meta anual a 10.500.000.00 unidades.	Generar confianza y estrategias efectivas frente al nuevo comercializador para tener una relacion comercial a largo plazo que nos garantice el cumplimiento del presupuesto 2013 y de lo previsto según contrato.
COMPETENCIA DE PERSONAL Y SALUD OCUPACIONAL	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	(# DE FUNCIONARIOS ASISTENTES / # FUNCIONARIOS CONVOCADOS) X 100	ASISTENCIA A CAPACITACIONES DE PERSONAL DE LA ILV	100%	85%	Por compromisos relacionados con las diferentes actividades de las areas, no se pudo atender la programacion proyectada.	Sensibilizacion de los Jefes Inmediatos para que puedan suplir las actividades con el personal que no esta programado en ciclos de capacitacion
	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	(# DE CURSOS EJECUTADOS EN EL PERIODO / # DE CURSOS PROGRAMADOS EN EL PERIODO) X 100	CUMPLIMIENTO CURSOS DE FORMACION	100%	131%	Se realizaron actividades de formacion con entidades que prestan servicios a la ILV y que como valor agregado ofertaron capacitaciones para los servidores publicos, asi mismo se aprovecho el servicio de capacitacion gratuito dado por la ESAP.	
	EFFECTIVIDAD (ESTRATEGICO)	(SUMA DE RESULTADOS INDIVIDUALES DEL NIVEL DE COMPETENCIAS / (# PERSONAS EVALUADAS X MAXIMO VALOR ESPERADO)) X 100	NIVEL DE COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN	100%	75%		Se esta modificando la metodologia de evaluacion a fin de construir una herramienta mas objetiva que permita identificar oportunidades de mejora
	EFICACIA	(# DE ACTIVIDADES REALIZADAS / # DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS) X 100	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL	100%	92%	De las actividades programadas en el año 2012 se cumplieron con el 91,67%	Las Actividades que quedaron pendientes en el año 2012, se reprogramaron para el año 2013 para que sean ejecutadas.
PRODUCCIÓN DE LICORES	EFICIENCIA	(# DE ROTURAS / PRODUCCION TOTAL) X 100	% DE DESPERDICIOS DE MATERIAL DE EMPAQUE	0.33%	0.26%	El resultado es positivo para el año 2012, ya que disminuyo el desperdicio proyectado de 0,33 a 0,26. esta disminucion se presento por que se implementaron varias acciones como son: a) Mayo control en el uso e materiales. b) La entrada en operación de la lavadora rotativa en la linea 1, disminuyo la rotura del envase. c) Mayor exigencia a los proveedores en cuanto a la calidad de las material de empaque, ocasionando reposicion de material. d) Oportunidad de mejorar particularizando en la roturas los porcentajes mas altos lo tienen la tapa metalica de la garrfa y el carton por rompimiento de envase dentro de la caja.	Se cumplieron con la meta establecida
CONTROL DE LA CALIDAD	EFFECTIVIDAD	(# DE LOTES ACEPTADOS / # DE LOTES ANALIZADOS DE PRODUCTOS) X 100	CALIDAD FISICOQUIMICA DEL PRODUCTO ENVASADO EN LA ILV	100%	100%	El 100% de los lotes analizados en produccion cumplen con los requisitos fisicoquimicos de las normas tecnicas colombianas NTC 411 y NTC 278 las causas son : A) Se cumplen con los procedimientos de analisis desde materia prima hasta producto terminado. B) tener el personal competente y equipos especializados para que realicen los analisis. C) se cumplen con todas los requisitos de las normas tecnicas colombianas. D) No son tenidos en cuenta los reclamos por presentacion o por factores de almacenamiento (Tiempo,manipulacion,temperatura, etc)	

Elaboro: Julian Soto

Reviso : Maria Victoria Cruz Rivera
Subgerente de Control ntegral.