



INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

29 de Enero de 2015



La intención de la Industria de Licores del Valle al publicar el “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2014” es la del cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la implementación de dicho plan dado que como entidad pública industrial y comercial del estado debe acatar, proporcionando tanto al ciudadano como al funcionario un soporte que le permita conocer el procedimiento pertinente ante cualquier inconveniente presentado y los lineamientos de ejecución de las actividades de la organización, facilitando de esta manera un mecanismo por medio del cual sea posible identificar, medir, monitorear, hacer seguimiento y controlar el riesgo institucional.

0. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Estrategia Antitrámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de “*riesgos*” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función



Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente abordaremos la *Estrategia Antitrámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, trabajaremos los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

CONTENIDO

- 0. INTRODUCCIÓN
- 1. MARCO LEGAL
- 2. OBJETIVOS
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS
- 3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 4. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MITIGACIÓN

- 5. ESTRATEGIA ANTITRÁMITE
 - 5.1 PRINCIPIOS DE LA ILV
 - 5.2 OBJETIVOS
- 6. RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 6.1 COMPONENTES DE LA RENDICIÓN
 - 6.1.1 INSUMOS
 - 6.1.1.1 INFORMACIÓN
 - 6.1.1.2 ESTANDARIZAR EL FORMATO DE INFORME DE GESTION
 - 6.1.1.3 LA PÁGINA WEB
 - 6.2 DISEÑO
 - 6.2.1 CRONOGRAMA
- 7. SERVICIO AL CIUDADANO
 - 7.1 DESARROLLO INTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO
 - 7.2 AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS
 - 7.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN



INTRODUCCIÓN

La Industria de Licores del Valle es una empresa industrial comercial del estado, especializada en la producción de licores y comercialización de alcoholes y licores, que se encuentra establecida desde 1921, y surge en respuesta a la necesidad de la administración de obtener y arbitrar recursos destinados a la inversión pública. En la actualidad hace uso de tecnología moderna garantizando que los productos realizados son de alta calidad; complementado con un equipo de trabajo caracterizado por el compromiso diario y permanente. Desde el momento de su creación la Industria de Licores del Valle ha pasado por diferentes etapas formadoras de identidad y de carácter pujante, así mismo ha sorteado situaciones complejas dadas por las diferentes crisis económicas tanto de la región como del país y la inestabilidad en algunos mercados externos.

MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos, generando los máximos recursos financieros al departamento que permitan el desarrollo de adecuados programas de salud, educación y recreación, entregando oportunamente a sus consumidores sus distribuidores y mayoristas productos con la variedad y calidad, que proporcionen las mejores sensaciones de alegría y felicidad en los consumidores

VISIÓN

Permanecer en la mente de los integrantes de los grupos de interés, (consumidores, distribuidores, mayoristas, minoristas, grandes superficies, Gobernación del Valle del Cauca, Alcaldes, comerciantes de la noche y comunidad en general), como una empresa responsable, rentable y competitiva, que suministra buenos producto y bienestar a la comunidad Vallecaucana.

VALORES

- Ética: Conduciremos nuestra organización legal y éticamente, dentro de los principios de justicia, honestidad, respeto y responsabilidad en nuestras acciones



- Calidad: Nuestra filosofía será la calidad, compromiso diario y permanente; el cual será transmitido por la administración en: los productos, los servicios y suministros. La calidad también será un valor institucional del día a día en todas nuestras actividades
- Rentabilidad y beneficios: La rentabilidad es condición de supervivencia. Solo organizaciones rentables pueden crecer y asegurar su permanencia en el mercado, contribuyendo en el desarrollo de nuestra región vallecaucana y de la sociedad en general.
- Innovación: Como motor de desarrollo y competitividad.

POLÍTICA DE CALIDAD

La INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE se compromete a producir, comercializar y brindar variedad de productos de la mejor calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante sistemas de gestión eficaces y en continuo mejoramiento.

Mantenemos procesos administrativos y productivos eficientes y eficaces con el compromiso de funcionarios competentes, procurando alta rentabilidad y competitividad, y evaluados mediante índices de gestión para el logro de nuestros objetivos.

1. Aumentar la satisfacción de los clientes.
2. Integrar de manera eficaz los sistemas de gestión aplicables a la empresa.
3. Fabricar productos con materias primas e insumos de la mejor calidad.
4. Optimización en la gestión de los recursos.
5. Mantener y mejorar el nivel de competencia del personal.
6. Aumentar el posicionamiento y la participación en el mercado a nivel Regional, Nacional e internacional

1. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.



La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

"Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la ILV, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la ILV permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.



- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la ILV con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la ILV con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivos institucionales ligados a la lucha anticorrupción:

- Fortalecer y promover en la Industria de Licores del Valle, la capacidad gerencial, administrativa, financiera y el desempeño institucional.
- Mejorar el nivel de aceptación de la empresa (ILV) y de marca dentro de la comunidad vallecaucana.

4. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MITIGACIÓN 2015

Es de vital importancia para la Industria de Licores del Valle la implementación de prácticas fundamentales que fomente un patrón que incentive a los ciudadanos y funcionarios hacia la recuperación de una cultura de la legalidad y un liderazgo colectivo de gran impacto social y económico, a partir de lo cual surge el deber de tener claro que la administración de riesgos es un método por medio del cual es posible identificar, medir, monitorear, hacer seguimiento y controlar el riesgo institucional.

Se debe partir, de que el riesgo es una situación inherente en todas las actividades que desarrolla la ILV y por lo tanto este siempre presente en mayor o menor dimensión en la ejecución de todos los procesos, procedimientos y decisiones que se toman en la organización.

En el presente documento se presenta el mapa de riesgo de corrupción y mitigación, haciendo énfasis en la “Prevención” de los actos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley, pueda solicitar informes de las gestiones de la ILV.

OBJETIVOS

Generales

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción
- Establecer las directrices y lineamientos generales que garanticen el cumplimiento de los mecanismos de prevención, detección, y reporte de actos de corrupción que puedan presentarse en la ILV.
- Fortalecer la cultura corporativa basada en el principio de integridad establecido en el Código de Ética, y tener coherencia entre los que se dice y se hace.
- Construcción del sistema de alertas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos establecidos, los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

Específicos

- Proteger los recursos de la Industria de Licores del Valle, resguardándolos contra la materialización de riesgos de corrupción.
- Proteger los recursos de la Industria de Licores del Valle, protegiéndolos contra la materialización de los riesgos de corrupción.
- Identificar los riesgos de corrupción en la gestión establecida, atención al ciudadano y trámites.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación de la administración del riesgo anticorrupción.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores de la ILV, en la búsqueda de acciones orientadas a prevenir riesgos de corrupción.
- Propender porque la ILV interactúe con otras entidades, para fortalecer su desarrollo, mantener la buena imagen y las buenas relaciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones

Ver anexo de mapa de riesgos de contratación, comunicación pública y organizacional, gestión gerencial y gestión jurídica

5. ESTRATEGIA ANTITRAMITE

Esta estrategia, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión

Igualmente, la ILV es consciente de que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así pues, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en unificar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

5.1 PRINCIPIOS DE LA ILV


- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- Facilitar el acceso de la información y ejecución de trámites y procedimientos administrativos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la ILV a que cumpla con una función administrativa, incrementando la eficiencia y la eficacia de la misma.

5.2 OBJETIVOS

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación y automatización de los mismos, mejorando la transparencia de las actuaciones administrativas.
- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información

sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza con el uso de las TIC.

- Hacer más eficiente la gestión de la ILV para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de la ILV y el mejor uso de los recursos.
- Promover en la ILV la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.
- De acuerdo a la verificación realizada a diciembre 31/14, realizada por control interno, no se evidencia la continuidad en el trabajo de estandarización y simplificación de los procesos de la ILV. No se tiene una persona que lidere este proceso de estandarización y simplificación por lo anterior es necesario que se programa para su terminación en el año 2015.

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE		CONOGRAMA DE ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE LA POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES 2013										Fecha: Enero 29 de 2015 Página 1 de 6	
OBJETIVO GENERAL : Establecer la política de racionalización de tramites de la ILV, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos													
RECURSOS: Para el desarrollo de esta política se requiere el recurso humano del proceso de planeación, normatividad legal vigente los manuales y procedimientos de las diferentes áreas, y el concurso de los responsables de todos los procesos de la empresa													
CRONOGRAMA													
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	Febr	Mar	Marzo	Abril	May	Jun	Jun	Nov	Dic		r	
IDENTIFICACION DE TRÁMITES													
Revisión de procesos	Líderes de proceso y subgerentes												
Análisis normativo	Secretaria General y jurídica												
PRIORIZACION DE TRÁMITES													
Diagnóstico (Factores internos y externos)	Comité de Gerencia												
RACIONALIZACION DE TRÁMITES													
Simplificación	Comité de Gerencia												
Estandarización	Comité de Gerencia												
Eliminación	Comité de Gerencia												
Optimización	Comité de Gerencia												
Automatización	Sistemas de información												
TRAMITES OPTIMIZADOS	Gestión de Calidad												

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

6.1 COMPONENTES DE LA RENDICIÓN

6.1.1 INSUMOS

6.1.1.1 Información

Institucionalmente se publica en la página Web, un informe de gestión de cada vigencia fiscal., durante el mes de enero del año siguiente, el cual manejará ente otros los siguientes temas:

- Volúmenes de ventas
- Transferencia al departamento
- Responsabilidad social (eventos y ferias)
- Gestión ambiental

6.1.1.2 Estandarizar el formato de Rendición de cuentas

Se tomará como base, el informe de gestión que se presenta a la Contraloría información:

Kilómetro 2, Vía a Roza, Corregimiento de Palmaseca, Palmira (Valle)

PBX: 683 63 00 / 608 63 00

E-mail: ilv@ilvalle.com.co Portal: <http://www.ilvalle.com.co>

Rendición de cuentas Estandarizada: Se elabora y publica en Enero de 2015 de la gestión del 2014.

Presentación de rendición de cuenta: En la presentación del informe, se debe utilizar el formato estandarizado

6.1.1.3 Adaptación de la página WEB

Fecha de Estandarización: Ya se tiene estandarizado y en la página Web

Responsable: Sistemas de información

6.1.1.4 Dialogo

El diálogo se realizará con todo los actores de la industria que se encuentran en el plan estratégico institucional al 2020

6.2 DISEÑO

6.2.1 Cronograma

Rendición de cuentas

El periodo de rendición será anual con corte a Diciembre 31 de cada año, y se publica en la pagina Web en el mes de Enero del año siguiente

Evaluación y monitoreo: Se hará por parte de la oficina de Control interno en los meses de Agosto de cada año

7 SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Kilómetro 2, Vía a Rozo, Corregimiento de Palmaseca, Palmira (Valle)

PBX: 683 63 00 / 608 63 00

E-mail: ilv@ilvalle.com.co Portal: <http://www.ilvalle.com.co>

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, es apropiado incluir en el plan institucional, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

7.1 DESARROLLO INTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

a) Definir y difundir al ciudadano el portafolio de servicio web, el cual se tiene desde el año 2014.

b) Medir la satisfacción del ciudadano

- Trámites
- Productos
- las encuestas de satisfacción y los mecanismos de comunicación de la ILV medir el nivel de satisfacción tanto de los productos como el trámite de los mismos , una vez al año

c) Identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano

Preguntar al final del servicio y / o tramite, la calidad de la atención por parte del servidor público, el área de recepción y la página WEB deberá estar la encuesta Responsables Subgerente Administrativo y subgerente de Mercadeo Fecha: **Marzo 15 de 2015**

d) Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible, informes actualizados sobre:

- Derechos de los usuarios
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la ILV
- Tiempos de entrega de cada tramite
- Requisitos e indicaciones necesarias para el cumplimiento de obligaciones y derechos
- Horarios y puntos de atención
- Dependencia, nombre, cargo del servidor a quien debe dirigirse el ciudadano en caso de una queja o reclamo

Consecuente con el cronograma anti tramite, una vez finalizado el mismo se incorpora a la página WEB, **Marzo 31 2015**

- e) Establecer procedimiento, diseño de espacios físicos y necesidades estructurales.
Se seguirá el siguiente orden:

Definir necesidades: responsable Subgerente Administrativo
Revisar las normas: Secretaria General y Jurídica
Establecer proyecto: Diciembre 31 2015

7.2 AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Desarrollar competencias y habilidades de los servidores públicos

- Programas de capacitación
- Generar incentivos en las áreas de atención al ciudadano.

7.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- a) Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- b) Implementar protocolos de atención al ciudadano
- c) Implementar un sistema de turnos para la atención
- d) Adecuar espacios físicos de acuerdo a la norma vigente en materia de accesibilidad y señalización
- e) Integrar canales de atención y formación para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se le entregue al ciudadano.

Una vez ejecutado los componentes anteriores se estaría fortaleciendo los canales de atención al ciudadano.

Elaboro Carlos Alarcón Jaramillo profesional Especializado

Reviso: comité de Gerencia

Aprobó: LUIS FERNANDO MARTINEZ Gerente General