



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Cumplimiento legal y confidencialidad en Lácteos del Sur

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables.
Contaduría Pública.

Paula Alejandra Cruz Rosas
Tutor María del Socorro Rivera cobo
Seminario de Ética y Transparencia Organizacional.
2024

Dedicatoria

Primero, quiero agradecer a Dios que me ha dado sabiduría, conocimiento y paciencia para realizar esta tarea. Sin su misericordia no podría continuar en este viaje sin su guía y bendición.

Estoy muy agradecida con las personas maravillosas que me han apoyado y ayudado a lograr esta gran meta en la vida.

Esta última parte es para ellos, El amor y la fuerza de mi madre son las cosas más importantes de mi vida. Gracias a sus sacrificios y enseñanzas ahora soy una buena persona siendo el fiel reflejo de mi alma. Aprecio mucho su gran apoyo y aliento, incluso cuando dudo valoro su infinita comprensión y amabilidad hacia mí. Ella y yo estamos igualmente agradecidos por este éxito.

Mi hija es la luz de mi vida y una gran fuente de inspiración. Estoy comprometida a lograr mis objetivos y perseguirlos con sumo cuidado, espero que sus sonrisas y felicidad llenen mi alma. Espero que esta victoria la inspire a ser valiente y decidida a seguir sus propios sueños.

A los profesores que hicieron brillar mi carrera académica. Muchas gracias por su arduo trabajo, paciencia y amor por la enseñanza. Nuestra tutora, María del Socorro, me brindó su apoyo y una buena comprensión fundamental para completar este trabajo. Agradezco su confianza en mis capacidades.

Mis compañeras Vanessa Cuaical, Milena Unigarro y Lina María Bolaños. No solo compartimos largas horas de estudio y trabajo, sino también compartimos risas, alegrías y desafíos. Aunque a veces tengamos opiniones y argumentos diferentes nuestro diseño siempre sigue siendo el mismo. Superamos las dificultades juntas demostrando que la verdadera amistad permanecerá pase lo que pase.

Por último, quiero expresar mi gratitud a Anderson Mainguez por estar siempre ahí para mí sin importar la situación. su presencia es fuente de consuelo y aliento, especialmente en tiempos difíciles. Gracias por su continua compañía.

Los quiero mucho.

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Palabras Clave.....	7
Definición del problema	8
Estándares regulatorios internacionales y locales.....	9
Sistemas de gestión de calidad y seguridad Alimentaria	10
Tecnología de seguridad	10
Algunas Políticas de Lácteos del Sur.....	10
Contextualización sobre la empresa objeto del informe final.....	16
Cumplimiento normativo	17
Teoría de la seguridad de la información.....	18
Unidad de Análisis	19
Conclusiones.....	23
Referencias.....	24
Anexos	26

Tabla de ilustraciones

<i>Ilustración 1.</i> Cargo que desempeñan los empleados.....	29
<i>Ilustración 2.</i> Años de prestación del servicio.....	29
<i>Ilustración 3.</i> Departamento encargado por cada empleado.....	30
<i>Ilustración 4.</i> Conocimiento y cumplimiento de políticas normativas.....	30
<i>Ilustración 5.</i> Capacitación sobre las políticas al unirse a la empresa.....	30
<i>Ilustración 6.</i> Frecuencia con la cual recibe actualizaciones o capacitaciones sobre el cumplimiento normativo y protección de información.....	32
<i>Ilustración 7.</i> Considera que la capacitación proporcionada es suficiente para aplicar las políticas de la empresa.....	32
<i>Ilustración 8.</i> Implementación de políticas.....	32
<i>Ilustración 9.</i> Conocimiento sobre algún incidente relacionado con la violación de las políticas	35
<i>Ilustración 10.</i> Considera que la empresa tiene políticas adecuadas para proteger la información confidencial.....	35
<i>Ilustración 11.</i> Existen mecanismos de retroalimentación para que los empleados puedan sugerir mejoras en las políticas de cumplimiento.....	37

Resumen

Este informe final presenta una investigación cualitativa sobre las políticas y prácticas de Lácteos del Sur en relación con el cumplimiento legal y la confidencialidad, la empresa opera en un entorno regulatorio con muchas cuestiones relacionadas con estándares de salud y seguridad alimentaria, regulaciones ambientales y requisitos de etiquetado. El objetivo es identificar fortalezas y áreas de mejora mediante el análisis de documentos internos de la empresa, como políticas de cumplimiento y protocolos de confidencialidad a través de entrevistas semiestructuradas con empleados clave.

En el sector lácteo, adherirse a regulaciones y proteger la información crítica son esenciales para el éxito y la sostenibilidad. Las empresas líderes en este sector no solo cumplen con las normativas, sino que buscan constantemente mejorar sus prácticas mediante el estudio de casos de éxito y la adopción de tecnologías avanzadas. La investigación académica y científica es crucial para este proceso, ya que proporciona acceso a una variedad de documentos y estudios relevantes, estos recursos permiten acceder a información actualizada y aplicada, útil para la toma de decisiones estratégicas.

Lácteos del Sur cuenta con políticas para asegurar su cumplimiento, los asesores legales y los auditores participan en el desarrollo y revisión de estas políticas realizando auditorías periódicas para garantizar su cumplimiento. También aplica acuerdos de confidencialidad y utilizan tecnologías de cifrado avanzadas para proteger la información confidencial incluidas las recetas, procesos de fabricación y archivos de documentos de datos de clientes. El estudio destaca áreas de mejora incluido el fortalecimiento de la capacitación de los empleados y la actualización de las políticas de ciberseguridad. la entrevista con el personal reveló la

importancia de establecer un mecanismo de cumplimiento legal y una mayor capacidad para identificar y mitigar los riesgos de seguridad.

Palabras Clave

Cumplimiento legal, confidencialidad, protección de datos, políticas empresariales, regulación.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Qué mecanismos y políticas ha establecido Lácteos del Sur para asegurar sus operaciones dentro del marco de las leyes y la protección de la información confidencial?

El propósito de la consulta es dirigido a identificar y examinar los mecanismos y prácticas implementadas por Lácteos del Sur para asegurar el cumplimiento de la ley y la protección de la información confidencial. Este enfoque es extremadamente importante para determinar cómo los productores de leche especialmente Lácteos del Sur operan dentro de un marco regulatorio complejo y protegen información importante.

Definición del problema

Dentro de la Constitución Política (1991), se enmarcan tanto la Ley 09 de 1979, como también la ley 616 de 2006; en las cuales establecen los requisitos sanitarios para la producción y el comercio de alimentos. Para Lácteos del Sur evitar estas cosas no solo debe seguir estas reglas, sino también garantizar la calidad y seguridad para sus clientes. El incumplimiento de estas normas puede provocar fuertes multas, pérdidas financieras y daños a la reputación de la empresa. Por lo tanto, toda empresa láctea debe establecer políticas y procedimientos efectivos para todas las operaciones

Otra área importante es la protección de la información confidencial en la cual tiene que proporcionar una protección más sólida para su información privada en un entorno donde los datos digitales son valiosos y vulnerables. Por ello está establecido la (Ley 1581 de 2012), ley de protección de datos personales de Colombia, establece lineamientos para el correcto manejo de los datos personales, con el fin de proteger los derechos fundamentales de sus titulares. para

Lácteos del Sur, se trata de datos sobre clientes, proveedores, empleados y estrategias comerciales, los cuales la protección a esta información no solo es por un requisito legal, sino también una forma de mantener la competencia y la confianza en el mercado. Como toda empresa tiene desafíos lo cual Lácteos del Sur no se hace diferente, ya que debe de informar las reglas, capacitar empleados e implementar tecnología avanzada para garantizar la seguridad de la misma. Al tener un buen control e implementación de políticas de cumplimiento y protección de datos es muy probable que se destaque en el mercado por su buena reputación y lealtad de sus clientes.

Para dar respuesta a la pregunta planteada se definió el siguiente objetivo general:

- Evaluar políticas y prácticas de Lácteos del Sur relacionadas con el cumplimiento legal y la confidencialidad para identificar fortalezas y áreas que podrían necesitar mejoras.

Estándares regulatorios internacionales y locales

Cuando nos referimos a nivel internacional, las empresas deben cumplir con regulaciones como lo establece el Codex Alimentarius (s,f), que establece pautas de seguridad alimentaria. En Colombia existen normas que especifican como se deben preparar y vender los alimentos, estas normas garantizan que los productos lácteos sean seguros y aptos para el consumo. Algunos estudios, como los realizados por Miller (2018) y Parker (2011), demuestran la importancia de cumplir con estas pautas. El no actuar puede generar problemas y una pérdida de confianza por parte del público.

Sistemas de gestión de calidad y seguridad Alimentaria

Las empresas como Lácteos del Sur suelen utilizar sistema de gestión como (ISO 22000) y (HACCP) para garantizar que los alimentos consumidos sean seguros y de buena calidad. Estos sistemas ayudan a garantizar que los alimentos consumidos sean seguros y sigan las reglas. De igual forma, protegen la salud de los consumidores y aseguran que los productos sean realmente buenos.

Tecnología de seguridad

Para la seguridad de la información se utilizan herramientas especializadas para evitar que personas malintencionadas accedan a ella. En Lácteos del Sur es común el uso de códigos específicos para proteger la información, fuertes barreras para mantener alejados los elementos malos, con las herramientas especiales se encuentra y se detiene cualquier problema. Estas tecnologías garantizan la seguridad del secreto de la empresa.

Es muy importante decidir quién puede ver y utilizar la información por lo cual tiene mucha influencia el enseñar a los empleados a como mantener la información segura. Las personas realmente conscientes y capacitadas pueden evitar que sucedan cosas malas.

Algunas Políticas de Lácteos del Sur

regulación de seguridad alimentaria: la función de esta política es asegurar que todos los productos cumplan con las regulaciones de salud y seguridad alimentaria, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos por la autoridad europea de seguridad alimentaria (EFSA). y la administración de alimentos y medicamentos (FDA).

- **Compromiso ambiental:** Lácteos del Sur se compromete a cumplir con todas las regulaciones ambientales, ya sea a regir con la gestión de residuos y la disminución de emisiones. La empresa cumple con las directrices proporcionadas por la agencia de protección ambiental (EPA) y la correspondiente normativa europea
- **Transparencia en etiquetado:** esta estrategia asegura que todos los productos sean etiquetados de manera apropiada y que los consumidores obtengan información precisa y transparente. Regulaciones como el reglamento sobre divulgación alimentaria a los consumidores de la (UE) y las leyes de etiquetado de la (FDA) siguen vigentes.
- **Cumplimiento normativo:** esta política garantizar el cumplimiento de las leyes laborales, fiscales y comerciales en todas las áreas de la Compañía. incluye la capacitación frecuente del personal de acuerdo con las leyes vigentes y las mejores prácticas.

Al realizar investigaciones específicas vinculadas con las políticas y leyes de Lácteos del Sur, se podría concluir que algunas de estas coinciden, tales como:

Nestle, es una empresa que fabrica alimentos. han prometido que sus alimentos sean seguros y cumplan con ciertas reglas, también tienen reglas sobre quien puede ver la información y utilizar herramientas especializadas para mantenerla segura. La compañía garantiza constantemente que todos estén seguros y que seguirá las regulaciones que les instruyen en materia de seguridad y cumplimiento.

Danone, es reconocida por su dedicación a la preservación del medio ambiente y del cumplimiento legal. La empresa cuenta con políticas para garantizar que su leche y otros productos con lactosa sean seguros y de alta calidad para el uso del consumidor. También tiene formas de mantener segura la información confidencial.

Metodología de búsqueda de la información

Este informe final se enfoca en una investigación cualitativa, la cual busca evaluar políticas y prácticas de Lácteos del Sur relacionadas con el cumplimiento legal y la confidencialidad para identificar fortalezas y áreas que podrían necesitar mejoras. Para ello se utilizan documentos internos de la empresa, incluidas las políticas de cumplimiento y protocolos de confidencialidad. Además, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con empleados clave para obtener una perspectiva amplia sobre las prácticas actuales que posee Lácteos del Sur.

En el sector de las industrias lácteas, la adhesión a las regulaciones y la protección de la información crítica son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad. Las empresas líderes en este campo no solo siguen las normativas existentes, sino que también buscan constantemente mejorar sus prácticas a través del estudio de casos de éxito y la adopción de tecnologías avanzadas. Este enfoque proactivo les permite mantenerse al día con los estándares de la industria y, a menudo, superarlos. La investigación académica y científica desempeña un papel crucial en este proceso, proporcionando acceso a una amplia gama de documentos que pueden ser tanto de acceso libre como restringido, dependiendo de la fuente. Herramientas como Google Scholar, PudMed, JSTOR son invaluable para obtener información actualizada y relevante. Además, el análisis de libros especializados y el estudio de ejemplos prácticos de empresas reales ofrecen una perspectiva aplicada que puede ser directamente relevante para las operaciones diarias y la toma de decisiones estratégicas en la industria láctea.

Para desarrollar este trabajo se consideró un proceso de cinco pasos implementados por el investigador, que garantiza una inspección exhaustiva y precisa de los procesos y políticas

establecidas por Lácteos del Sur para asegurar las operaciones en el marco de la ley y la protección de la información confidencial, lo cual, incluye los siguientes apartados:

1. Concepto

En este se identifica los principales conceptos básicos de Lácteos del Sur, cuyo objetivo es gestionar e implementar planes de mejora basados en conceptos y conocimientos. Existe una ruta legal a través del cumplimiento y la protección de datos.

2. Información

Reunir información relevante sobre Lácteos del Sur, incluyendo su historia y situación actual. Este paso implica buscar literatura jurídica, artículos académicos y estudios de casos. Las palabras clave utilizadas en la búsqueda fueron “regulación legal en la industria láctea”, “protección del secreto profesional”, y “cumplimiento de Lácteos del Sur”. Los motores de búsqueda y bases de datos consultados incluyen Google Scholar, PudMed, JSTOR y base de datos legales específicas de Colombia.

3. Análisis

Se realizará un análisis de la situación interna y externa de Lácteos del Sur, se revisará sus operaciones, misión, visión y valores de la empresa, así como también se incluye una [entrevista](#) a empleados clave de Lácteos del Sur para obtener información sobre el cumplimiento e implementación de políticas de protección de información

4. Estrategia

Lácteos del Sur ha desarrollado una nueva estrategia para mejorar el cumplimiento y la protección de la información. Incluye sugerencias para mejorar la tecnología entre otras.

También se basa el proceso en las mejores prácticas identificadas a partir de la literatura y los datos recopilados.

5. Actividad Final

Consultar los procedimientos realizados a través de análisis de las diferentes variables.

Esto ayuda a decir que acciones tomar en función de las estrategias y objetivos descritos.

- Seguimiento y evaluación de políticas y procedimientos recientemente implementados.
- Realización de auditorías paródicas para garantizar el cumplimiento y la protección de datos.
- Ajuste a sus estrategias en respuesta al cambio legal y tecnológico.

Sustentación teórica de la pregunta

Contextualización sobre la empresa objeto del informe final

Lacteos del Sur (1985), es una empresa independiente que produce y distribuye productos lácteos de primera calidad. Fundada en 1985, la empresa se ha ganado una reputación en la industria láctea, conocida por su calidad e innovación, esta produce una variedad de productos lácteos incluyendo leche, queso, mantequilla y más, los productos de la empresa están entrando en los mercados nacionales e internacionales.

La misión de la empresa es proporcionar a los consumidores productos deliciosos y nutritivos de alta calidad que cumplan con los más altos estándares de seguridad alimentaria. por ello, gestiona el control de calidad en toda la cadena de producción. Además, la empresa trabaja centrándose en la calidad del producto, pero a un nivel más amplio, especialmente en términos de sostenibilidad medioambiental y responsabilidad social. En particular la empresa práctica agricultura sostenible y trabaja con los agricultores locales para garantizar que el producto lácteo se maneje de manera ética y justa.

Lacteos del Sur (1985), también trabaja para reducir su impacto en el medio ambiente mediante la implementación de tecnologías verdes y procesos de producción eficientes.

Finalmente, para el área de estudio, Lácteos del Sur se compromete a cumplir con las normas legales y proteger la información confidencial. En este sentido, la empresa ha implementado políticas y mejores prácticas legales y de protección de datos, demostrado compromiso con la transparencia y la confianza del cliente.

Para responder a la pregunta clave, es importante comprender el concepto profundo detrás del cumplimiento y la seguridad de la información. La sustentación teórica se basa en dos soportes fundamentales, el concepto de cumplimiento y el concepto que protección de datos se define por un examen integral del marco legal vigente en Colombia.

Cumplimiento normativo

El enfoque de la teoría del cumplimiento legal es como las organizaciones pueden crear y mantener sistemas para garantizar que sus operaciones cumplan con las leyes, regulación y estándares aplicables. Según Parker (2011), lograr un cumplimiento efectivo no se trata sólo de cumplir con la ley, sino también de crear una cultura empresarial que promueva el cumplimiento y la participación en todas las actividades de la empresa.

Lo que compone al cumplimiento normativo es:

- **Políticas y procedimientos claros:** las empresas deben tener políticas que expliquen sus responsabilidades legales y como cumplirlas.
- **Capacitación y educación continua:** brindar capacitación periódica a los empleados sobre las políticas de la empresa y las leyes aplicables.
- **Auditoría y seguimiento:** realizar auditorías internas y externas es esencial para garantizar el cumplimiento y descubrir oportunidades de mejora.
- **Mecanismo de presentación de informes y comentarios:** es importante contar con un canal seguro y confidencial para que los empleados denuncien inquietudes o infracciones legales.

Teoría de la seguridad de la información

Esta teoría garantiza la seguridad de los datos en un proceso de constante crecimiento que requiere una adaptación constante a las amenazas y los desarrollos tecnológicos. Según Solms y Niekerk (2013), la protección de la información debe ser muy adecuada, no sólo de la tecnología sino también de los procesos y de las personas.

Lo que componen a la protección de información es:

- **Tecnología de seguridad:** que implementan sistemas de cifrado, firewalls y programas antivirus para proteger los datos sensibles.
- **Políticas de acceso y autorización:** establece el acceso y las condiciones para otorgar el acceso a la información.
- **Capacitación en seguridad:** capacitar a los empleados con técnicas adecuadas que gestión de la información, como la identificación de intentos de phishing y otras amenazas cibernéticas.
- **Planta en respuesta a incidentes:** definir protocolo para responder lo proactivamente a las vulnerabilidades y mitigar su impacto.

La ley colombiana también cubre este tema.

- Constitución Política (1991), Establece los principios básicos para la gestión de las actividades económicas y la protección del medio ambiente necesario para la gestión de la industria como las de producción de lácteos.

- (Ley 09 de 1979)Ley nacional de salud. Regula aspectos de salud pública e inocuidad de los alimentos, obliga a las empresas lácteas a cumplir efectivamente con los estándares sanitarios.
- (Ley 99 de 1993) Establece un marco legal para la protección del medio ambiente. Esto es importante para las empresas como Lácteos del Sur que necesitan gestionar los residuos y emisión.
- (Decreto 3075 de 1997) Establecían normas técnicas y sanitarias para la producción, transformación, transporte y comercialización de alimentos.
- (Ley 1581 de 2012) ley de protección de datos personales: proteger la privacidad y confidencialidad de la información personal. Esto es fundamental para la gestión de los datos de clientes, proveedores y empleados de Lácteos del Sur.

Unidad de Análisis

Los empleados clave para llevar a cabo el estudio del informe final corresponde a 19 personas las cuales se dividen en los siguientes departamentos: producción un gerente, un supervisor y un especialista; calidad, un gerente, un coordinador y un analista; de logística, un gerente y un coordinador; recursos humanos, un director y un especialista; tecnología, el gerente, un especialista y un administrador; ventas y marketing, un director, el analista y el especialista; por el último administración y finanzas, el director financiero, contador y el auditor interno. Con ellos se llevó a cabo la entrevista por medio de la siguiente página

<https://docs.google.com/forms/d/1IMRpZe1WERtpf-VFcToLsPCJTqgLjb5EXOJPZdRmcKw/edit#responses>

Analizando los resultados de sus respuestas, se observó una perspectiva interna del conocimiento y cumplimiento de política lo cual respondieron todos con un 100% que sí están familiarizados con las políticas y el cumplimiento normativo y que fueron capacitados sobre estas al integrarse a la entidad; describiendo la naturaleza en donde expresaron haber cursado durante un tiempo de 1 a 2 semanas adquiriendo conocimientos acerca de procedimientos, políticas, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de personal, la normativa, funciones, seguridad la información, estrategias, auditorias y cumplimiento normativo.

La siguiente pregunta se relacionaba con la frecuencia que reciben capacitaciones, lo cual respondieron con unas respuestas variables depende el área un 47% son anuales, un 36,8% son trimestrales y un 5,8% son mensuales, expresando estar conformes con estas capacitaciones para la comprensión de las políticas de la empresa y las nuevas actualizaciones.

Siguiendo con el cuestionario se les pregunta cómo consideran la ejecución de las políticas y solucionaron con un 57,9 % ser buena y un 42,1% ser Excelente; además tienen que nombrar ejemplos específico de como su departamento asegura el cumplimiento de leyes y las regulaciones, lo cual argumentaron que se realiza auditorías mensuales, trimestrales e interna, otra opinión fue informes, revisiones de documentos, análisis, inspección, aseguran estar actualizado en los cambios y seguir la normativa.

Dentro de los mecanismos de la protección de la información confidencial replican que utilizan los sistemas especiales que toda empresa está obligada a tener como, un almacenamiento seguro que tenga restricción con software de encriptación y manejan protocolo estricto para el manejo de los documentos. En otras áreas utilizan sistemas de gestión de calidad e inventarios con un monitoreo continuó de seguridad y auditorias avanzada.

Al cuestionarlo sí se han relacionado con alguna violación de las políticas de confidencialidad o incumplimiento normativo todos dijeron que no.

Terminando en la última sección de evaluación y mejora se les consulta si creen que Lácteos del Sur posee de políticas adecuadas, y dieron una respuesta favorable respondiendo positivamente.

Valorando sus opiniones les pedimos sugerencias para la mejoría de la empresa tanto en el cumplimiento normativo como en la información confidencial, objetan querer más capacitaciones, simulacros y talleres de incidentes para estar preparados ante cualquier riesgo de seguridad, también sugieren realizar auditorías inesperadas para tener mayor seguridad.

Para ello, se pregunta los mecanismos que utilizan para que estas sugerencias se hagan efectivas. Dan a conocer que realizan reuniones mensuales o trimestrales, desarrollan encuestas y utilizan el PQRSF, la línea directa de cumplimiento y el buzón de sugerencias.

Con estos resultados y análisis se determinó que Lácteos del Sur cuenta con un conjunto de políticas que incorporan leyes nacionales y aún más importantes estándares internacionales. Estas políticas incluyen capacitación periódica de los empleados, auditorías internas y uso de tecnologías avanzadas para garantizar la seguridad. La empresa ha implementado estrategias para proteger su información, incluyendo cifrado de datos, instalación de firewalls y capacitación continua de los empleados en tema de seguridad informática. También implementa protocolos de respuesta rápida a incidentes y restricciones de acceso basadas en el sitio para proteger la información confidencial. Esta entrevista realizada a por colaboradores de Lácteos del Sur reveló un alto nivel de concientización y cumplimiento de las políticas establecidas. Conocimiento de la

adecuación de la formación recibida y de la eficacia de las medidas de seguridad implementadas por la mayoría de los trabajadores.

A través de un marco conceptual y un análisis detallado, la empresa demuestra que ha implementado eficazmente procedimientos y políticas para garantizar el cumplimiento y proteger la información confidencial en sus operaciones. La empresa tiene que cumplir con las regulaciones actuales, pero también puede adaptarse a nuevas amenazas y requisitos mediante una fácil integración de política, capacitación continua de los empleados, uso de tecnologías de seguridad avanzadas y verificaciones periódicas.

Conclusiones.

Lácteos del Sur posee mecanismos y prácticas robustas para asegurar el cumplimiento de las normativas legales colombianas, la empresa ha implementado estrategias que le han permitido salvaguardar las tecnologías y procedimientos eficientes para proteger la información confidencial.

La técnica de entrevistas hizo posible obtener datos significativos y valiosos sobre las prácticas y conocimientos en la compañía.

Lácteos del Sur ha promovido una cultura corporativa de acuerdo con las normas y la ética, con empleados comprometidos y bien informados.

Los sistemas de auditoría y los planes de respuesta a incidentes han sido vitales en la identificación y mitigación de riesgos. La implementación de una política de mejora continua permite a las compañías adaptarse con agilidad a los cambios regulatorios y afrontar nuevas amenazas de manera efectiva.

Referencias

Codex Alimentarius. (s.f.). *Norma Internacional de los Alimentos* . Obtenido de

[https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-](https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/es/#:~:text=El%20Codex%20Alimentarius%20es%20una,en%20el%20comercio%20de%20alimentos.)

[codex/es/#:~:text=El%20Codex%20Alimentarius%20es%20una,en%20el%20comercio%20de%20alimentos.](https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/es/#:~:text=El%20Codex%20Alimentarius%20es%20una,en%20el%20comercio%20de%20alimentos.)

Constitucion Politica. (1991).

Danone. (s.f.). *Políticas y codigos*. Obtenido de <https://www.grupodanone.com.mx/politicas.aspx>

Decreto 3075 de 1997. (s.f.). Obtenido de [minsalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co):

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf

EFSA. (s.f.). *AUTORIDAD EUROPEA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA*. Obtenido de

<https://www.efsa.europa.eu/es>

EPA. (s.f.). *El medioambiente y su salud*. Obtenido de [https://espanol.epa.gov/espanol/el-](https://espanol.epa.gov/espanol/el-medioambiente-y-su-salud)

[medioambiente-y-su-salud](https://espanol.epa.gov/espanol/el-medioambiente-y-su-salud)

FDA. (s.f.). *Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos*. Obtenido de

<https://www.fda.gov/about-fda/fda-en-espanol>

HACCP. (s.f.). Obtenido de [https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-](https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252Fstandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001e.pdf&trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block)

[proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252Fstandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001e.pdf&trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block](https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252Fstandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001e.pdf&trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block)

ISO 22000. (s.f.). *Implementacion* . Obtenido de <https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-22000/implementation>

Lacteos del Sur . (1985). La Florida, Nariño, Colombia.

Ley 09 de 1979 . (s.f.). *Codigo Sanitario Nacional* . Obtenido de Minsalud.gov.co:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177>

Ley 1581 de 2012. (s.f.). *Ley de proteccion de datos personales*. Obtenido de minjusticia.gov.co:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Ley 616 de 2006. (s.f.). *Impacto normativo*. Obtenido de Minsalud.gov.co:
https://www.minsalud.gov.co/Normativa/PublishingImages/Paginas/analisis-de-impacto-normativo/AIN_Leche.pdf

Ley 99 de 1993. (s.f.). Obtenido de Minambiente.gov.co: <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-99-1993.pdf>

Miller,G. (2018). *Corporate Compliance in the Food Industry* .

Nestle. (s.f.). *Principios Corporativos Empresariales*. Obtenido de
<https://www.nestle.com.co/conocenos/principios-corporativos>

Parker . (2011). *The Compliance Theory: Ensuring Adherence to Regulations*.

Solms y Niekerk (2013). *Information Security:Protecting Information Assets*.

UE. (s.f.). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-ya-cuenta-con-etiquetado-nutricional.aspx>

Anexos

LACTEOS DEL SUR MECANISMOS Y POLITICAS CUESTIONARIO		NOMBRE:			
		CARGO:			
		AÑOS DE SERVICIO:			
		DEPARTAMENTO:			
CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE POLITICAS		SI	NO	NOTA	COMENTARIO
1. ¿Está familiarizado con las políticas de cumplimiento normativo de Lácteos del Sur?					
2. ¿Recibió capacitación sobre las políticas de cumplimiento al unirse a la empresa?				Si la respuesta es sí, describa la naturaleza de la capacitación.	
3. ¿Con qué frecuencia recibe actualizaciones o capacitación continua sobre cumplimiento normativo y protección de información?				<ul style="list-style-type: none"> - Mensualmente - Trimestralmente - Anualmente - Nunca 	
4. ¿Considera que la capacitación proporcionada es suficiente para comprender y aplicar las políticas de la empresa?				Si la respuesta es no, ¿qué aspectos deberían mejorarse?	
IMPLEMENTACION DE POLITICAS					
5. ¿Cómo describe la implementación de las políticas de cumplimiento en su departamento?				<ul style="list-style-type: none"> - Excelente - Buena - Regular - deficiente 	

6. ¿Puede proporcionar ejemplos específicos de cómo su departamento asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones?				
7. ¿Qué mecanismos utiliza su departamento para asegurar la protección de la información confidencial?				
8. ¿Conoce algún incidente relacionado con la violación de políticas de confidencialidad o incumplimiento normativo?			Si la respuesta es sí, ¿cómo se manejó el incidente?	
EVALUACIÓN Y MEJORA				
9. ¿Considera que Lácteos del Sur tiene políticas adecuadas para proteger la información confidencial?			Si la respuesta es no, ¿qué aspectos deberían mejorarse?	
10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar las políticas y procedimientos de cumplimiento normativo y protección de información en Lácteos del Sur?				
11. ¿Existen mecanismos de retroalimentación para que los empleados puedan sugerir mejoras en las políticas de cumplimiento?			Si la respuesta es sí, ¿ha utilizado alguno de estos mecanismos?	

Tabla 1. *Formato Entrevista*. Fuente. Elaboración propia

LACTEOS DEL SUR

MECANISMOS Y POLITICAS

CUESTIONARIO

NOMBRES:

Luis Patiño

Leidy Martínez

Hugo Benavides

María Hernández

Jaro Rivadeneira

Cristina Tobar

Alberto Culcha

Marlon Salazar

Laura Bolaños

Camilo Ordoñez

Maira Ortega

Magali Ramírez

Luis Termal

Marcos Rosero

Susana Castro

Cristian Torres

Carlos Sánchez

Amanda Méndez

Fernando Villareal

CARGO:

19 respuestas

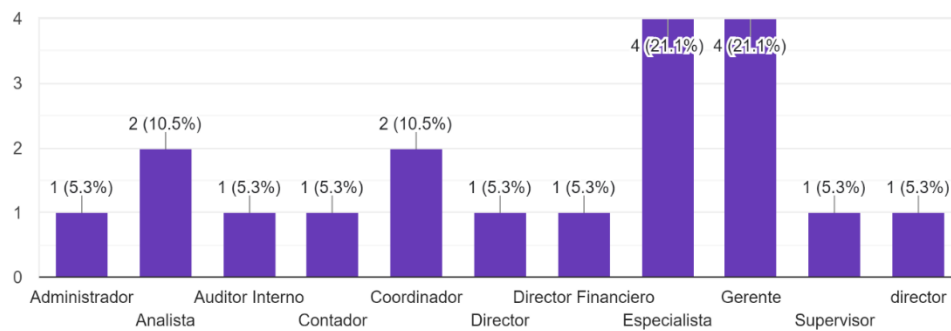


Ilustración 1. Cargo que desempeñan los empleados

AÑOS DE SERVICIO:

19 respuestas

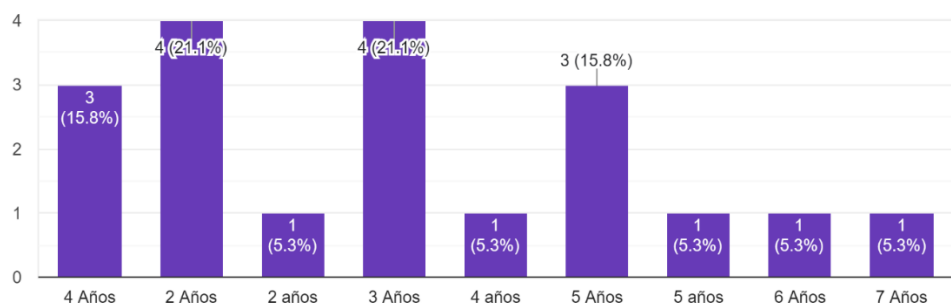


Ilustración 2. Años de prestación del servicio

DEPARTAMENTO:
19 respuestas

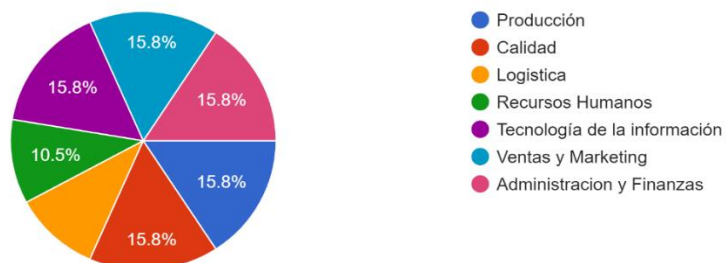


Ilustración 3. Departamento encargado por cada empleado

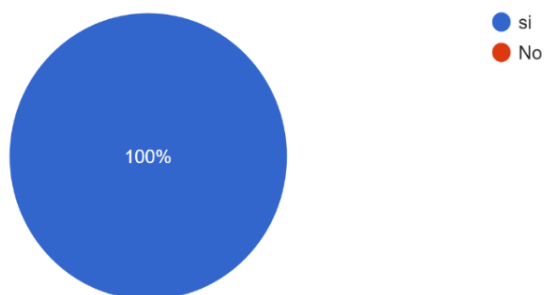


Ilustración 4. Conocimiento y cumplimiento de políticas normativas

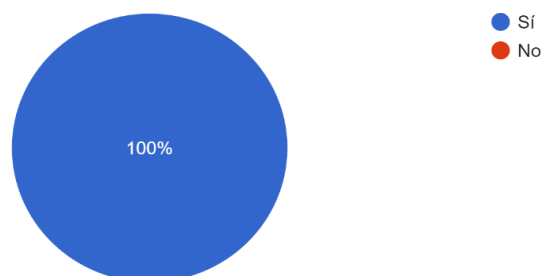


Ilustración 5. Capacitación sobre las políticas al unirse a la empresa

Si la respuesta es sí, describa la naturaleza de la capacitación.

- En una semana me capacitaron en la cual entraba en tema las políticas de la empresa, trabajo en equipo, liderazgo y otra.
- Me capacitaron en una semana para darme a conocer las políticas de la empresa, trabajo en equipo, gestión, manejo de personal y otros
- Una intensidad de una semana en la cual me orientaron en las políticas, metas y calidad de la empresa, entre otros temas
- intensidad de dos semanas en la cual entró las políticas de calidad y cumplimiento de la empresa
- me capacitaron dos semanas en la cual se centró en las políticas y normativa relacionadas a mi cargo
- Por dos semanas me capacitaron en la cual contenía las políticas, funciones y la reglamentación de la empresa
- dentro de la capacitación incluyeron las políticas de logística y normas de transporte
- curse 2 semanas capacitándome en las políticas de logística y funciones del cargo
- Mire el tema de políticas y procedimientos de Lactes del sur
- Durante dos semanas tuve conocimiento de procedimientos y políticas de la empresa
- El contenido de la capacitación fue de seguridad informática
- Me capacitaron en el manejo del sistema y la seguridad de la información
- Por el tiempo de 2 semanas acogiendo el sistema de la empresa
- Dentro de la capacitación toco temas de protección de datos y normativa
- me dieron a conocer los procedimientos y la normativa de Marketing
- Me capacitaron en tema del Marketing como sus estrategias y las promociones
- Por dos semanas abarcaron temas de la normativa financiera y de cumplimiento
- recibí capacitaciones de la normativa contable y procedimientos del cumplimiento de la empresa
- Curse dos semanas de capacitación en la cual trato temas de auditoría y cumplimiento normativo

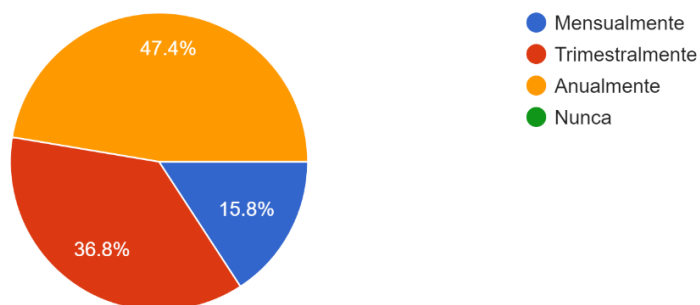


Ilustración 6. Frecuencia con la cual recibe actualizaciones o capacitaciones sobre el cumplimiento normativo y protección de información

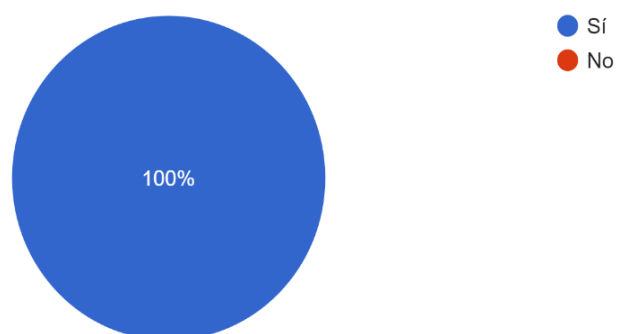


Ilustración 7. Considera que la capacitación proporcionada es suficiente para aplicar las políticas de la empresa

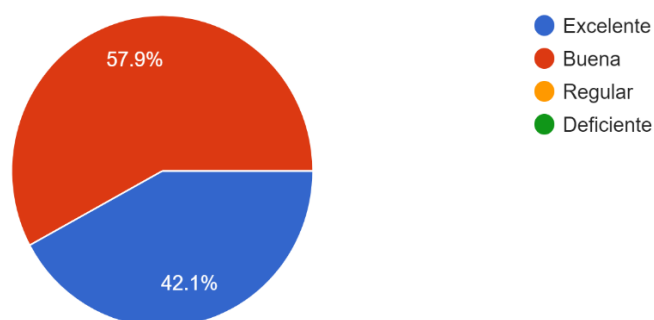


Ilustración 8. Implementación de políticas

6. ¿Puede proporcionar ejemplos específicos de cómo su departamento asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones?

- se realiza auditorias mensuales para estar en conocimiento sobre el cumplimiento de las regulaciones
- realizo informes mensuales en las cuales entra la revisión de los documentos que estén bajo las leyes y regulaciones actualizadas
- a través del análisis y la inspección de cumplir dichas regulaciones de manera precisa.
- se inspecciona la calidad de los productos a diario y se desarrolla auditorías internas trimestralmente
- se inspecciona a diario la calidad y satisfacción del cliente
- inspeccionando y auditando
- nos aseguramos de que los envíos cumplan con la normativa de transporte y seguridad
- realizamos auditorias mensuales
- se realiza auditorías internas y se actualiza las políticas de acuerdo a la nueva legislación
- Actualización a los cambios
- Hacemos análisis de vulnerabilidad y pruebas de penetración de vez en cuando
- Se desarrolla un análisis en las áreas que tengan vulnerabilidad
- Estar atente a cualquier cambio
- se sigue correctamente la protección de datos y auditorias
- Analizando la normativa y las prácticas de marketing
- se sigue la normativa como se encuentra establecida para tener buenas prácticas de marketing
- Se realiza auditorias financieras trimestrales y revisiones de cumplimiento
- se sigue estrictamente la normativa y se revisa mensual los registros contables
- Realizo auditorías internas detalladas y revisiones para identificar y mitigar riesgos

7. ¿Qué mecanismos utiliza su departamento para asegurar la protección de la información confidencial?

- se utiliza un sistema especial que contiene un almacenamiento seguro y su acceso es restringido
- sistemas de encriptación y protocolos
- se cuenta con acceso restringido en el manejo de los documentos
- Sistema de gestión de calidad (SGC)
- (SGC)
- se tiene personal autorizado
- inventarios con su debida protección en la información de envíos y rutas
- se utiliza el sistema de gestión de inventarios con restricción de acceso
- protocolos exigentes para el manejo de datos y el SGA
- Un buen manejo estricto de los datos personales
- Monitoreo continuo de seguridad
- Encriptación avanzada
- autenticación multifactorial
- acceso restringido para la información de los clientes
- sistema de relaciones con clientes el cual cumplen con la seguridad y las políticas del acceso restringido
- la información del cliente posee las políticas de acceso restringido
- Se utiliza Software de gestión con encriptación avanzada
- software de contabilidad con alta seguridad y un buen manejo de documentación
- Herramientas de auditoria avanzada para tener una integridad y confidencialidad de los datos y se tiene unas políticas estrictas de acceso para la información delicada

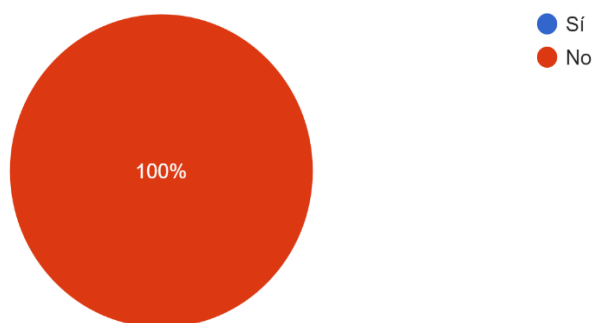


Ilustración 9. Conocimiento sobre algún incidente relacionado con la violación de las políticas

Si la respuesta es sí, ¿cómo se manejó el incidente?

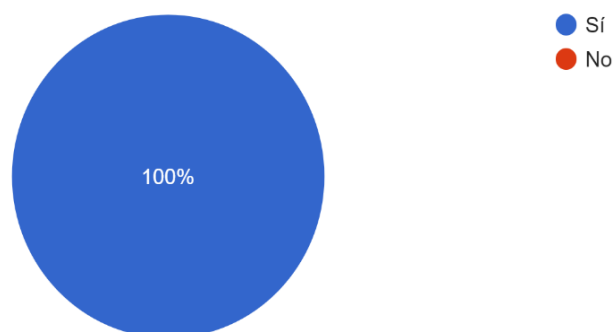


Ilustración 10. Considera que la empresa tiene políticas adecuadas para proteger la información confidencial

Si la respuesta es no, ¿qué aspectos deberían mejorarse?

10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar las políticas y procedimientos de cumplimiento normativo y protección de información en Lácteos del Sur?

- Sería bueno tener más capacitaciones y simulacros de incidentes para estar preparados ante los posibles riesgos de seguridad.
- Seguir con las capacitaciones constantes para orientar mejor a los empleados
- Mantenernos informados y capacitados
- Capacitar siempre en las nuevas regulaciones relacionadas con nuestro cargo
- Seguir con las capacitaciones para estar actualizados de las nuevas regulaciones o cambios
- Capacitación constante
- Hacer frecuente las auditorías de logística
- Mejorar el sistema de monitoreo de envío
- Implementar más herramientas de capacitación
- Más capacitaciones constantes
- Invertir en nuevas tecnologías de ciberseguridad
- Seguir invirtiendo en las nuevas tecnologías
- Estar atentos a las nuevas tecnologías
- Ofrecer más talleres interactivos
- Mejorar la comunicación y tener capacitaciones contantes
- Asistir a los talleres interactivos
- Implementar más simulacros de ciberseguridad y actualizar pro tocólogos para la protección de datos
- Mejorar las capacitaciones sobre la nueva normativa
- Realizar auditorías inesperadas y capacitaciones para tener mayor seguridad

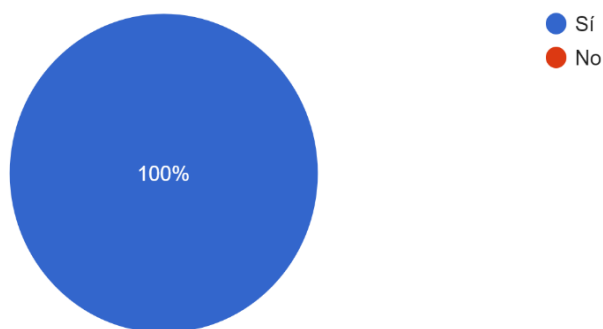


Ilustración 11. Existen mecanismos de retroalimentación para que los empleados puedan sugerir mejoras en las políticas de cumplimiento

Si la respuesta es sí, ¿ha utilizado alguno de estos mecanismos?

- Reuniones
- Reuniones mensuales
- Encuestas
- Existe el PQRSF
- PQRSF, línea directa de cumplimiento
- Línea directa de cumplimiento
- Se hace reuniones mensuales para la retroalimentación
- Reuniones y buzón de sugerencias
- Reuniones trimestrales
- Reuniones trimestrales
- Encuestas de satisfacción
- Buzón de sugerencias anónimo
- Reuniones y el portal en línea
- Encuestas
- Reuniones, encuestas.
- Reuniones mensuales y sistema de retroalimentación en línea