
	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

Manual del Sistema Integrado de Gestión



Este manual se constituye en la guía del Sistema Integrado de Gestión de Radio Televisión Nacional de Colombia – rtvc.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Versión: V.2
			Fecha: 14/11/2013

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVO

1.2. ALCANCE DEL MANUAL

1.3 PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS DEL SIG

1.3.1 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.3.2 PRINCIPIOS NTCGP 1000:2009 Y ISO 9001:2008

1.3.3 PRINCIPIOS DEL MECI

1.4. REFERENCIAS NORMATIVAS

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

2.2 MISIÓN

2.3 VISIÓN

2.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

2.5. CÓDIGO DE ÉTICA

2.6 PRINCIPIOS ÉTICOS

2.7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

2.8 VALORES

2.9. FUNCIONES

2.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 GENERALIDADES

4.1.1 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

4.1.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

4.1.5 GESTIÓN POR PROCESOS

4.2 GESTION DOCUMENTAL

4.2.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

4.2.2 CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN


5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

5.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
	MEJORAMIENTO CONTINUO		Versión: V.2
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013	

5.2.2 REPRESENTANTE DE LA DEIRECCION

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

6.2 TALENTO HUMANO

6.3 INFRAESTRUCTURA

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.5. PROPIEDAD DEL CLIENTE

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS


8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA / 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

1. INTRODUCCIÓN

RTVC ha estructurado e implementado el Sistema Integrado de Gestión para mejorar la prestación del servicio a sus clientes y a la sociedad en general. Para lograrlo, orienta el desarrollo de todas las actividades en un escenario de calidad, gracias al compromiso de la Alta Dirección y de su personal, que ha asumido la Gestión por Procesos, como la base operativa para la administración. El modelo de operación por procesos ha sido diseñado para optimizar de manera consistente el empleo de las capacidades humanas y tecnológicas, integrarlas en equipos eficientes para asumir cada actividad o proyecto con la importancia y compromiso necesarios para desarrollar las políticas y estrategias.

RTVC cumple con la normativa vigente emitida por el Gobierno Nacional, para garantizar el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública – NTCGP1000:2009, la Norma Internacional ISO 9001:2008, y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, enmarcado bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión establecido por el decreto 2482 de 2012.


El Manual del Sistema Integrado de Gestión enuncia la política y objetivos de calidad; establece el alcance del sistema, las exclusiones de los requisitos no aplicables con su respectiva justificación; el compromiso de la Alta Dirección, la determinación de los procesos que hacen posible el logro de la misión institucional y su interacción; y define la forma como el RTVC con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno da cumplimiento a los requisitos del cliente a través del suministro de productos y prestación de servicios, confiables, oportunos y consistentes.

Por lo anterior el presente documento se convierte en una herramienta de consulta para todas las personas involucradas en el alcance definido para el Sistema y debe ser conocido por todos los niveles de la entidad.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión se administra y controla de acuerdo con el procedimiento Control de Documentos, el procedimiento de control de registros y la Guía de Control de Documentos. La revisión y aprobación del Manual del SIG es responsabilidad del representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad, quién verifica que lo definido sea consistente con la realidad de rtvc y cumpla con los requisitos legales y técnicos.

1.1 OBJETIVO

El presente Manual, tiene como objetivo Integrar en un documento de fácil consulta los elementos que definen y componen el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, con base en los estándares de las Normas ISO 9001:2008, NTCGP-1000:2009 y MECI 1000:2005, con el propósito de que se convierta en un elemento clave para la inducción, capacitación, desarrollo y mejoramiento del accionar de funcionarios, contratistas y pasantes.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

- Brindar una herramienta de sensibilización para la aplicación integral de los sistemas de gestión y control existentes en la fuerza.
- Fortalecer la comprensión del Sistema Integrado de Gestión SIG, para facilitar su aplicación.
- Definir los elementos fundamentales del Sistema Integrado de Gestión
- Conocer la interrelación del MECI - SGC
- Contribuir a la toma de decisiones mediante el adecuado funcionamiento del SIG

1. 2. ALCANCE DEL MANUAL

El manual del SIG ha sido desarrollado con base en el análisis de la misión y visión, formaliza el compromiso de la entidad, en la búsqueda permanente de la satisfacción de sus partes interesadas, elaborando productos y prestando servicios de calidad, conforme a lo establecido en las normas legales vigentes que los regulan.

Este documento está dirigido a todos los servidores públicos, y/o particulares que ejercen funciones públicas en RTVC, enuncia la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

1.3 PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS DEL SIG


1.3.1 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La entidad adopta para su Sistema Integrado de Gestión los principios enunciados en la norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI 1000: 2005, a saber:

Los principios de la norma ISO 9001:2008 son los 8 primeros, los principios de la norma NTCGP 1000:2009 son los 8 de la ISO mas los numerales 9 y 10.

1.3.2 PRINCIPIOS NTCGP 1000:2009 Y ISO 9001:2008

1. **Enfoque hacia el cliente:** nuestra de ser es prestar un servicio dirigido a satisfacer a nuestros clientes; por lo tanto, comprendemos cuales son las necesidades actuales y futuras de estos, cumplimos sus requisitos y nos esforzamos por exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** generamos y mantenemos un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Institución.


	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

3. **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, nos comprometemos en todos los niveles, alcanzar el logro de los objetivos de la Institución.
4. **Enfoque basado en los procesos:** trabajamos articuladamente gestionando los procesos para generar valor.
5. **Enfoque del sistema para la gestión:** identificamos, entendemos, mantenemos, mejoramos y, en general, gestionamos los procesos y sus interrelaciones como un sistema para contribuir a la eficacia, eficiencia y efectividad de la Institución en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la Institución es nuestro objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
7. **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la Institución las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** las relaciones con nuestros proveedores se basan en el equilibrio y el mutuo beneficio.
9. **Coordinación, cooperación y articulación:** trabajamos en equipo con otras entidades para el desarrollo de relaciones que beneficien a nuestros clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
10. **Transparencia:** Facilitamos el acceso a información pertinente de nuestros procesos para el control social.

1.3.3 PRINCIPIOS DEL MECI

Autocontrol: los servidores públicos de la rtvc, ostentamos la capacidad para controlar nuestro trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de nuestra función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo nuestra responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Autorregulación: en rtvc, aplicamos de manera participativa al interior de la misma, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permiten el desarrollo e implementación del

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
	MEJORAMIENTO CONTINUO		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
			Versión: V.2
			Fecha: 14/11/2013

Sistema Integrado de Gestión bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

Autogestión: En rtvc, interpretamos, coordinamos, aplicamos y evaluamos de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que nos ha sido asignada por la Constitución, la Ley y nuestros Reglamentos.

Estos principios los armonizamos como se presenta a continuación.

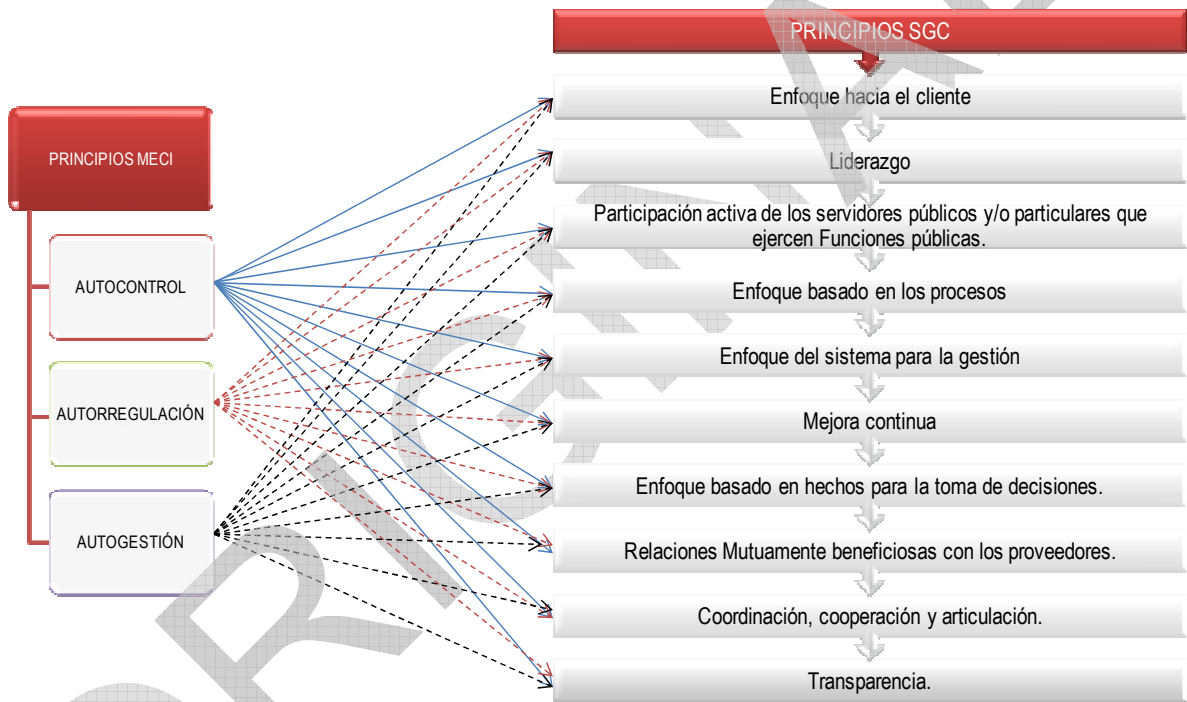



Ilustración 1 - Armonización Principios


1.4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005)

- **Ley 87 de 1993:** Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

- **Decreto Nacional 1599 de 2005** Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- **Circular del D.A.F.P. 03 de 2005** Lineamientos generales para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005.
- **Decreto 2913 De 2007:** por el cual se modifica el decreto [2621](#) de 2006.
- **Decreto Nacional 2621 de 2006** Modifica el Decreto Nacional 1599 de 2005 sobre el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano, indicando que las entidades obligadas a implementarlo, deberán adoptarlo en un término no superior a 20 meses, contados a partir de la vigencia del presente decreto, es decir desde el 03 de agosto de 2006.
- **Resolución D.A.F.P. 142 de 2006** Adopta el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Estado Colombiano.
- **Ley 872 de 2003** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. En el artículo 4, literal C se establece como requisito para la implementación del sistema de gestión de la calidad “identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad.
- **Decreto 4110 de 2004.** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. En el artículo 3 se establece que “los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad”.
- **Decreto 2375 de 2006:** Por el cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 872 de 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

- **Decreto 2482 de 2012:** por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Resolución 251/2012:** Por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión, el cual está conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, y se dictan otras disposiciones.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Nuestra empresa surgió a partir del decreto 3525 de 2.004 que autorizó la creación de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC y se constituyó el 28 de Octubre de 2.004 mediante escritura pública 3138.

Somos una entidad descentralizada indirecta, con el carácter de sociedad entre entidades públicas del orden nacional con la principal función de programar, producir y emitir los canales públicos de Televisión Nacional - Señal Colombia, Canal Institucional y Canal 1(emisión únicamente) - y las emisoras de la Radio Pública Nacional - Radio Nacional de Colombia y Radiónica.


RTVC está comprometida con la evolución hacia una radio y televisión contemporáneas, dinámicas, atractivas y más cercanas a la audiencia para promover y fortalecer el desarrollo cultural y educativo de los habitantes del territorio nacional.

2.2 MISIÓN

Prestar un servicio de radio y televisión pública eficiente y de alta calidad, con el fin de que los colombianos tengan una cita permanente con una programación entretenida de carácter educativo y cultural que fomente la participación democrática, la construcción de ciudadanía y la generación de identidad nacional.

2.3 VISIÓN

Crear, producir, realizar, transportar y emitir los mejores contenidos educativos, culturales de la Radio, la TV y ahora de la WEB pública, utilizando para ello, nuestra experiencia en programación y producción, nuestra memoria audiovisual y las nuevas TIC.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

VISIÓN DE CONJUNTO: Un grupo de comunicación público entrelazado que cuenta con la red de transmisión abierta más grande y con mayor cobertura del país, además de contar con nuestro mayor patrimonio visual y sonoro.

2.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Beneficiar a más colombianos con la educación, la información y el conocimiento.
- Fortalecer la participación ciudadana.
- Promover y resaltar nuestra identidad plural.
- Abrir espacios a la nueva industria de contenidos.


2.5. CÓDIGO DE ÉTICA

Los valores son cualidades, conductas o normas deseables de los seres humanos que soportan una cultura armónica y que propician el desarrollo organizacional. Como equipo RTVC, actuamos con rectitud, transparencia y legalidad ante todos Los demás y con todos los asuntos que manejamos, demostrando amor por la verdad y profundo respeto hacia los compromisos y responsabilidades adquiridas.

Interactuamos con respeto y consideración profunda, promoviendo el logro de los Objetivos personales e institucionales en forma eficaz.

Por lo tanto, pensamos permanentemente en nuestros clientes, trabajando en equipo en búsqueda de la construcción compartida de mejores resultados y nos orientamos por los siguientes Principios y valores:

- Actuar con justicia, honradez y transparencia.
- Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- Servir con prontitud y sin preferencias.
- Desechar toda recompensa indebida.
- Prestar el servicio con eficiencia.
- Utilizar con pulcritud el tiempo de trabajo.
- Acoger con temperancia las críticas de la ciudadanía.
- Garantizar la participación de la ciudadanía.
- Propiciar el reconocimiento de la diversidad cultural existente en nuestro país.
- Estar preparados para el cambio dinámico y constante.
- Universalizar la programación de los medios bajo nuestra responsabilidad.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

2.6 PRINCIPIOS ÉTICOS


- Actuar con justicia, honradez y transparencia.
- Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- Servir con prontitud y sin preferencias.
- Desechar toda recompensa indebida.
- Prestar el servicio con eficiencia.
- Utilizar con pulcritud el tiempo de trabajo.
- Acoger con temperancia las críticas de la ciudadanía.
- Garantizar la participación de la ciudadanía.
- Propiciar el reconocimiento de la diversidad cultural existente en nuestro país.
- Estar preparados para el cambio dinámico y constante.
- Universalizar la programación de los medios bajo nuestra responsabilidad

2.7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Los dineros públicos son sagrados.
- La gestión de lo público es transparente, rtvc rinde cuentas de todo lo que hace, con quien lo hace, cuándo lo hace, cómo lo hace y con cuánto lo hace.
- No utilizamos el poder del Estado para comprar conciencias y acallar opiniones diferentes a las nuestras.
- El ejemplo de las autoridades es la principal herramienta pedagógica de transformación cívica.
- Planeamos para evitar la improvisación.
- Trabajamos para que los programas y proyectos de la entidad sean eficientes y eficaces.
- Nuestras relaciones con la comunidad son abiertas y claras y se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.
- El interés público prevalece sobre los intereses particulares.
- Las personas que prestan sus servicios a rtvc son honestas, capaces y comprometidas con la institución.
- La confianza en las personas que dirigen la Administración en todos sus niveles es esencial para garantizar la legitimidad del Estado.
- La vida es el valor máximo y por ello no hay una sola idea ni propósito que amerite el uso de la violencia para alcanzarlos.

2.8 VALORES

- Honestidad
- Respeto

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

- Responsabilidad
- Rectitud
- Transparencia
- Justicia
- Compromiso


Al mismo tiempo, mediante [Resolución 372 del 2008](#), asumimos el Código de Ética y buen gobierno como una guía que orienta la gestión pública y la actuación de los servidores hacia el compromiso de toda la entidad.

2.9. FUNCIONES

(Capítulo II del Decreto 3912 de 2004)

De la Gerencia:

1. Dirigir la administración de Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC, para lo cual atenderá la gestión diaria de los negocios y actividades de la misma, de acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias y ejecutará las decisiones que al respecto adopten la Junta de Socios y la Junta Directiva.
2. Ejecutar los actos y celebrar los contratos comprendidos dentro del objeto de la entidad, de acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias.
3. Presentar para aprobación de la Junta Directiva los proyectos de presupuesto de ingresos, gastos y de planes de inversión y las modificaciones presupuestales a que haya lugar con ajuste a las normas presupuestales vigentes.
4. Presentar anualmente, a más tardar en la última semana de marzo, a consideración de la Junta Directiva, el balance general de operaciones que debe aprobar la Junta de Socios, y un informe detallado sobre las labores y estado de Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC.
5. Presentar el proyecto de distribución de utilidades ante la Junta de Socios.
6. Nombrar, contratar o remover a los servidores públicos de la empresa.
7. Velar por la correcta recaudación y el debido manejo de los fondos de Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC, y atender la adecuada gestión económica y financiera de la entidad.
8. Asistir a las reuniones de la Junta de Socios y de la Junta Directiva, rendir los informes que le sean solicitados y convocar a dichos órganos directivos a sesiones ordinarias y extraordinarias.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

9. Dirigir las relaciones laborales de la entidad, de conformidad con el régimen legal de sus servidores.

10. Presentar al Presidente de la República, a través del Ministro de Comunicaciones, los informes generales o particulares que le sean solicitados

Sobre las actividades desarrolladas, la situación general de radio televisión nacional de Colombia, Rtv, y las medidas adoptadas.

11. Representar a Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC, en las Juntas o Consejos Directivos o Asesores de las entidades en las que Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC, intervenga, cualquiera que sea la forma de participación.

12. Conformar grupos internos de trabajo de acuerdo con los planes, programas y necesidades del servicio.

13. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales, contratar los asesores profesionales artísticos o técnicos que juzguen necesarios.

14. Mantener, establecer y perfeccionar el sistema de Control Interno, de acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

15. Cumplir las demás funciones que le asignen las leyes, los estatutos, la Junta de Socios y la Junta Directiva.

Artículo 4°. Oficina Asesora de Jurídica. Son funciones de la Oficina Asesora de Jurídica:

1. Analizar, asesorar y definir las políticas de contratación a nivel corporativo y elaborar y establecer las políticas, normas y procedimientos en materia jurídica.


2. Definir junto con las áreas del negocio los procesos de contratación de acuerdo con sus necesidades.

3. Hacer seguimiento a la gestión judicial y extrajudicial y a los procesos de contratación garantizando el cumplimiento de los estatutos, las políticas y

Normas legales establecidas.

4. Citar y asistir a las reuniones de la junta directiva y llevar las actas que se levanten de las mismas.

5. Asesorar a la organización en las decisiones que puedan tener implicaciones de carácter legal y jurídico, así como emitir los conceptos que se soliciten.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

6. Apoyar a la organización en su relación con los entes de vigilancia y control y dar respuesta a los requerimientos judiciales, derechos de petición, tutelas, etc.
7. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de la dependencia.


Artículo 5º. Subgerencia de Televisión. Son funciones de la Subgerencia de Televisión.

Funciones Generales:

1. Diseñar y definir los contenidos y la programación de los canales Señal Colombia e Institucional con base en el estudio e investigación de audiencias.
2. Planear, definir y participar en la contratación de los servicios de producción de los contenidos con base en las políticas establecidas por la Gerencia

General y la Junta Directiva.

3. Realizar la gestión de producción y contratación de empresas de producción cumpliendo con el presupuesto establecido.
4. Administrar, controlar y hacer seguimiento a los contratos de producción de televisión.
5. Dirigir y coordinar la emisión de los canales Señal Colombia, Institucional y Canal Uno de acuerdo con la parrilla diseñada.
6. Realizar las acciones necesarias para la obtención de auspicios y patrocinios de acuerdo con los contenidos de la programación y el marco legal vigente.
7. Realizar la promoción y publicación de la programación de los canales, de acuerdo con las parrillas definidas para cada uno.
8. Diseñar medios de captura de información para conocer la opinión, necesidades y expectativas de las audiencias.
9. Diseñar propuestas de programación y contenidos que respondan a las necesidades y expectativas.
10. Proponer el diseño de parrillas de los canales.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013	


2.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



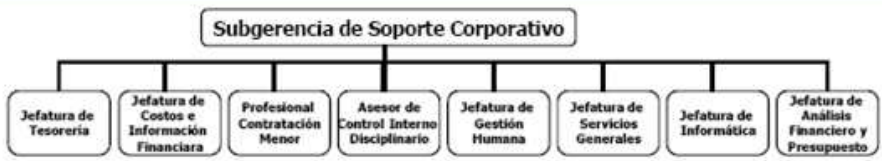
radio televisión nacional de colombia - rtvc



radio televisión nacional de colombia - rtvc

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
	MEJORAMIENTO CONTINUO		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
			Versión: V.2
			Fecha: 14/11/2013

Estructura Organizacional rtvc



- 1 Subgerente.
- 6 Jefes
- 1 Asesor de Control Interno Disciplinario.
- 2 Profesionales de Análisis Financiero y Presupuesto
- 1 Profesional de Gestión Humana.
- 1 Profesional Universitario (de Contratación Menor).
- 1 Profesional de Tesorería
- 1 Técnico de Propiedad, Planta y Equipo

Subtotal: 14

radio televisión nacional de colombia - rtvc


Estructura Organizacional rtvc



- 1 Subgerente.
- 4 Coordinadores
- 3 Jefes
- 6 Técnicos de Radio.
- 1 Profesional de Proyectos

Subtotal: 15


radio televisión nacional de colombia - rtvc

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente Manual y demás documento del SIG corresponden a las contenidas en el numeral 3 de la NTCGP1000:2009 y a los conceptos que se manejan en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005.

- **Actividad o Tarea:** trabajo u obra que realiza una persona o una máquina y que se ejecuta en un tiempo determinado.
- **Documento:** información (datos que poseen significado) y su medio de soporte.
- **Guía:** lista impresa de datos o noticias referentes a determinada materia.
- **Instructivo:** que instruye o sirve para instruir. - Documento que da instrucciones o pasos a seguir para realizar algo o comprenderlo.
- **Manual:** libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.
- **Norma:** regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.
- **Política:** orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Reglamento:** colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.
- **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer una política y unos objetivos y para lograr dichos objetivos.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 GENERALIDADES

4.1.1 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El SIG da cubrimiento a la norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, MECI 1000: 2005 en todos los procesos de la entidad para la prestación del servicio de Radio y Televisión pública. (Res No. 372 de Septiembre 22 de 2008)

4.1.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

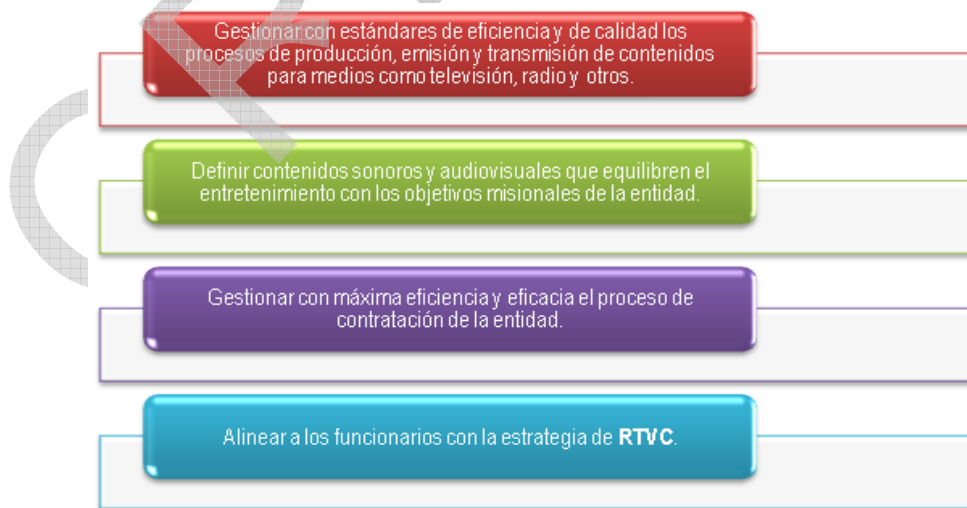
El Sistema de Gestión de Calidad de RTVC cumple con todos los numerales de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, por tal razón no presenta exclusión alguna.


4.1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro interés por el mejoramiento de los procesos de manera continua, nos permite generar el incremento de la productividad, eficacia, eficiencia, efectividad, y la satisfacción de nuestra audiencia, de los fines del Estado y de nuestros servidores públicos, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

4.1.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

En coherencia con su política de calidad, rtvc se ha propuesto desarrollar las siguientes estrategias en los niveles y funciones pertinentes de la entidad, de manera que se gestione su cumplimiento:



	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
	MEJORAMIENTO CONTINUO		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
			Versión: V.2
			Fecha: 14/11/2013

4.1.5 GESTIÓN POR PROCESOS

El enfoque basado en procesos es un criterio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados, se sustenta en los Principios de Gestión de la Calidad que se encuentran descritos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP-1000:2009. Este principio sostiene que en las entidades existe una red de procesos, que al trabajar articuladamente, permiten generar valor, y que los resultados que se deseen obtener se alcanzan de manera más eficiente si se atienden las actividades agrupadas entre sí, considerando que dichas actividades deben permitir la transformación de unas entradas en salidas.

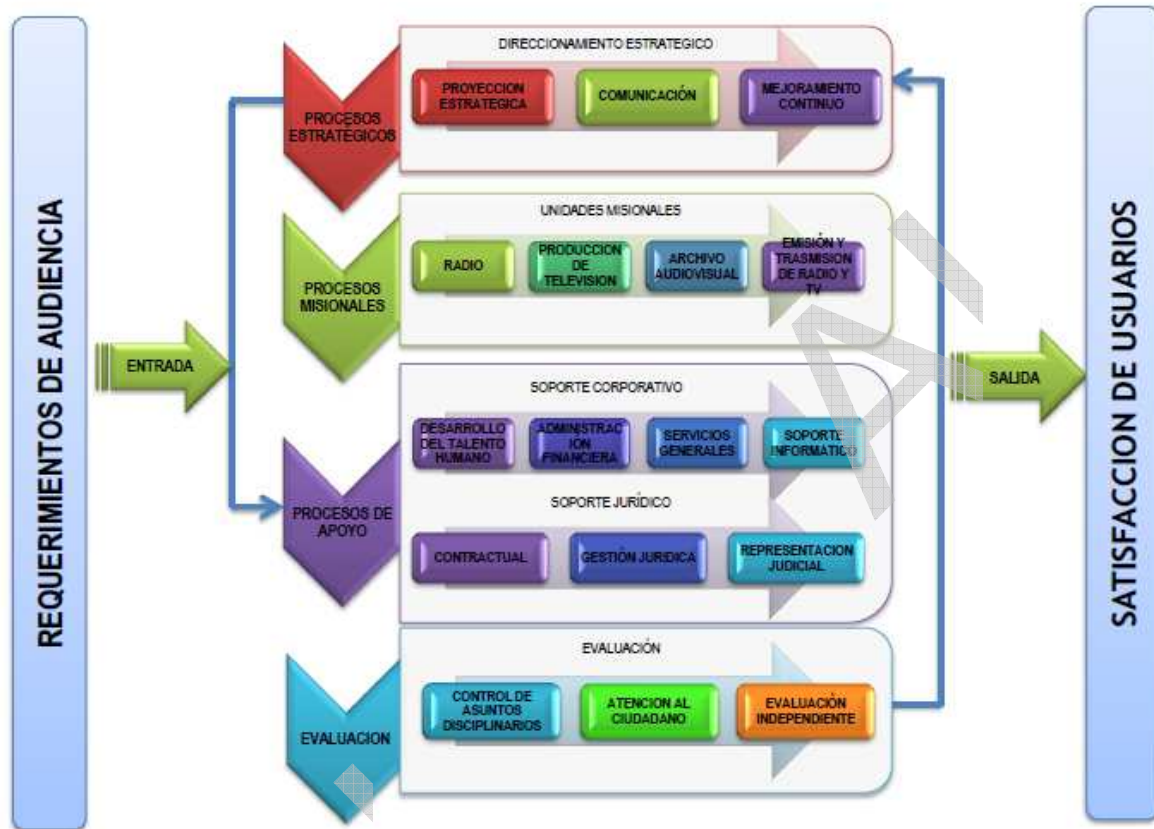


Un enfoque basado en procesos nos permite un mejor y continuo control sobre los procesos y las interrelaciones entre ellos, lo cual sin lugar a dudas representa una ventaja competitiva para la entidad.

Al poder ejercer un control continuo sobre los procesos individuales y sus vínculos dentro del conjunto de procesos, incluyendo su combinación e interacción, no sólo se puede conocer los resultados que obtiene cada uno de manera aislada, sino que también se percibe cómo los mismos contribuyen al logro de los objetivos generales de la entidad. A raíz del análisis de los resultados de los procesos y sus tendencias, se permite, además, centrar y priorizar las oportunidades de mejora.

RTVC ha determinado los procesos que le permiten cumplir su función en el Modelo de Operación por Procesos, el cual representa de manera gráfica y armonizada la misión y las demás labores que se ejecutan en la Entidad

MAPA DE PROCESOS




RTVC ha jerarquizado sus actividades en: Modelo de operación por procesos, Macroprocesos, Procesos, y procedimientos. El modelo de operación comprende cuatro niveles de Macroprocesos, estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Cada macroproceso agrupa un número de procesos mutuamente relacionados y estos los procedimientos los cuales define la "forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso". Dependiendo de su complejidad, un proceso puede contener uno o varios procedimientos.

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
UNIDADES MISIONALES	RADIO	Comercialización de espacios al aire
		Promoción y Divulgación de las emisoras
		Programación y producción de contenidos musicales e información para Radio y Web
	TELEVISION	Adquisición y control de licencias de emisión

		Diseño de la parrilla senalcolombia
		Tráfico y alistamiento de material audiovisual de emisión Señal Colombia.
		Autopromociones de Señalcolombia
		Seguimiento al proceso de producción Señal Colombia
		Diseño De Parrilla General Y Parrilla Diaria, Trafico Y Alistamiento De Material De Emisión De Canal Institucional
		Producción programas canal institucional
		Ingesta de postproducción
		Transfer De Material
		Administración de estudios de televisión
		ARCHIVO AUDIOVISUAL
EMISIÓN Y TRASMISION DE RADIO Y TV	Emisión de radio	
	Emisión de televisión	
	Gestión De Proyectos Técnicos AOM de la Red pública de radio y televisión	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PROYECCION ESTRATEGICA	Planes estratégicos y de acción Desarrollo presupuestal.
	COMUNICACIÓN	Comunicación interna y externa
	MEJORAMIENTO CONTINUO	Acciones de mejoramiento Control de Documentos y Registros Producto y/o servicio no conforme
APOYO	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Administración de los cargos de planta
		Liquidación de nómina.
		Desvinculación.
		Capacitación del personal
	Selección Y Vinculación De Personal	
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Proyección Tarifaria
		Pago de obligaciones
		Estados Financieros.
		Recaudo
		Liquidación y pago impuestos.
Evaluación Financiera y Económica de los procesos licitatorios.		

		Gestión presupuestal
		Movimientos diario de caja y bancos
		Conciliación bancaria de tesorería
		Caja menor
		Flujo de caja.
		Facturación y Cartera
	SERVICIOS GENERALES	Baja de activos fijos y enajenación directa de bienes
		Ingreso y traslado de activos fijos.
		Salvaguardar los bienes
		Control de inventarios
		Servicio De Cafetería Y Aseo
		Correspondencia Interna Y Externa
		Venta de desechos susceptibles a reciclar
		Pago De Servicios Públicos Y Predial
	SOPORTE INFORMATICO	Administración de la red de datos.
		Administración de licenciamiento de software.
		Mantenimiento informático
		Respaldo De La Información (Backup)
	CONTRACTUAL	Contratación De Menor Y Mayor Cuantía
		contratación de Mínima cuantía
		Selección por concurso de meritos
		Selección procesos misionales
		Selección por Licitación
Selección por selección abreviada		
GESTIÓN JURIDICA	Cesión de Contratos.	
	incumplimiento contractual	
	Modificación - Liquidación de contratos.	
	Actos administrativos.	
REPRESENTACION JUDICIAL	Asesoría Jurídica	
	Representación judicial y extrajudicial.	
EVALUACIÓN	CONTROS DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Cobro Coactivo
		Proceso ordinario
	ATENCION AL CIUDADANO	Proceso verbal
		Atención PQR.

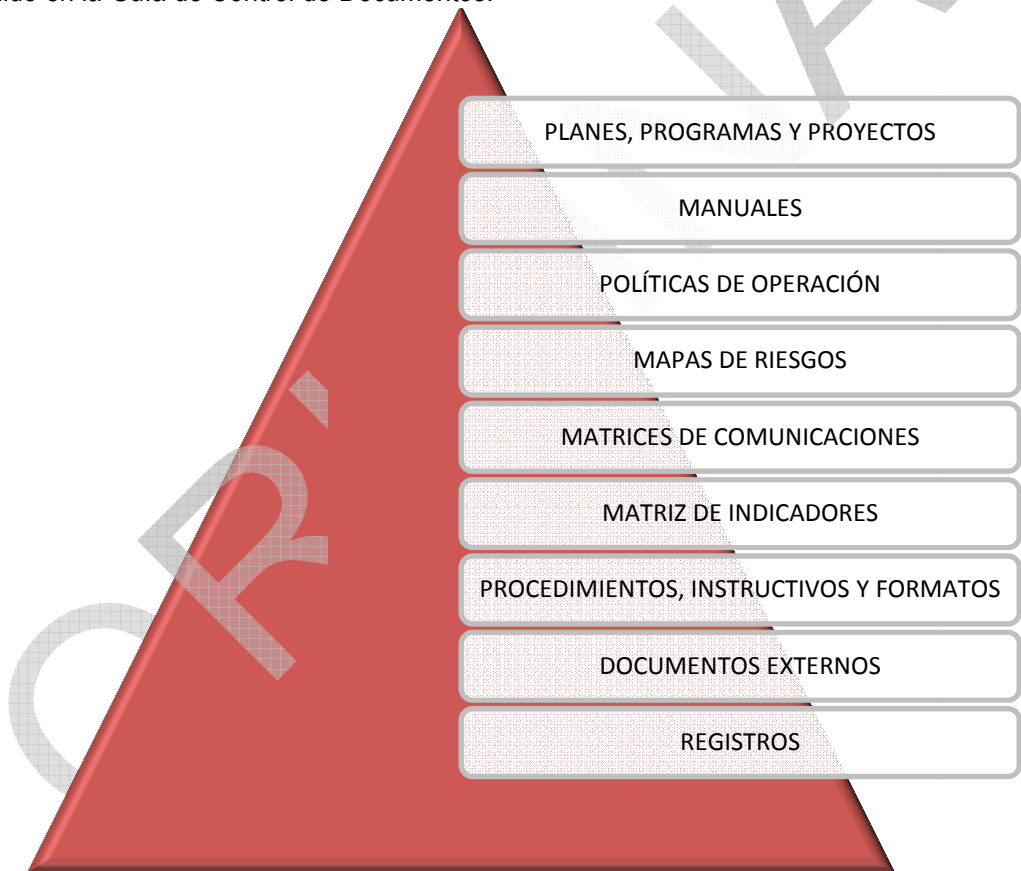
	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Auditorías Internas de Evaluación independiente y calidad
--	---------------------------------	---

La secuencia e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se ha establecido en los procedimientos, a través de las entradas y salidas.


4.2 GESTION DOCUMENTAL

Si bien el modelo de operación por procesos, muestra una red de macroprocesos; a nivel de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, la estructura documental parte del marco estratégico, el manual del Sistema Integral De Gestión y sigue con la descripción de los procesos, a los cuales podrán asociarse manuales, lineamientos, guías e instructivos, de conformidad con lo definido en la Guía de Control de Documentos.



4.2.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

En cuanto al debido control de documentos y registros, la entidad le da cumplimiento en su Sistema de Gestión de la Calidad a la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

normativos que expide el Archivo General de la Nación que son de competencia de Radio Televisión Nacional de Colombia.

La Gestión Documental en la entidad está bajo la responsabilidad de Soporte Corporativo, en coordinación con quienes establecen y ejecutan las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por RTVC, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

Al mismo tiempo, la entidad cuenta con la “Guía de Control de Documentos” para determinar los parámetros de creación y/o actualización de documentos, alineados con la normatividad vigente y las directrices establecidas en Radio Televisión Nacional de Colombia.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son administrados por la Oficina de Planeación, quien mantiene la copia controlada de todos los documentos actualizados.

4.2.2 CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD


Los registros generados por la entidad se encuentran identificados y almacenados en cada área como parte de los archivos de gestión de la entidad (Ver circular 012 de 2013). Dichos registros son identificados, almacenados y protegidos de acuerdo a las Tablas de Retención Documental definidas e implementadas en la entidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección ha decidido comunicar su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión a través de la siguiente declaración a través: La alta dirección se compromete a seguir sensibilizando a todos los servidores de todas las áreas sobre la conveniencia e importancia legal del MECI y las normas NTCGP e ISO 9001, a fin de generar y estimular la participación de los servidores públicos de todos los cargos a comprometerse con los principios de modelo.

La alta dirección Identifica la importancia de fomentar la cultura de la autoevaluación y la necesidad de sensibilizar a todos los servidores de la Entidad en esa cultura. Entendemos la Autoevaluación como una manifestación del autocontrol que mantiene a la Entidad en capacidad de lograr sus objetivos y metas, gracias a la medición permanente de la efectividad de nuestros controles (Autoevaluación del Control), del seguimiento a nuestros planes de acción, procesos y resultados (Autoevaluación de la Gestión), así como la toma de medidas tanto preventivas como correctivas que se deriven de éstos. Por lo tanto, nos comprometemos con la Autoevaluación del Control con el permanente análisis y medición de efectividad de los controles que hemos establecido y con la

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

Autoevaluación de la Gestión con la autoevaluación y actualización de los procesos y procedimientos que hemos adoptado.

La alta dirección se compromete a tener en cuenta las recomendaciones y observaciones, producto de la evaluación Independiente de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, como un insumo básico dentro del proceso de planeación y seguimiento.

La alta dirección y todo el equipo directivo de la Entidad ratifican su interés de participar de manera activa, directa y concurrente a la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 , el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000 :2009, en su mantenimiento y actualización permanente en RTVC, en cumplimiento del mandato constitucional y legal de la Entidad Pública y en particular a lo establecido en la ley 872 de 2003 crea el sistema de gestión de calidad de las entidades del estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social en la presentación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y desarrollo de tales entidades.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE


Los Objetivos de Calidad establecidos por Radio Televisión Nacional de Colombia, están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los Clientes Externos (Instituciones Públicas, Servidores Públicos, Ciudadanos, Proveedores, Organismos de Vigilancia y Control) sino de los Clientes Internos de la entidad.

Los temas relacionados con la identificación de necesidades, soluciones de inquietudes, definición de recursos e idoneidad del personal son contemplados dentro de los estudios de conveniencia y oportunidad de los procesos de contratación, con los cuales se ejecutan los recursos de funcionamiento e inversión de la entidad.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La gerencia es convincente respecto a la veracidad de los siguientes enunciados:

- La gestión de la calidad, busca la continua satisfacción de las expectativas de los usuarios.
- Las personas trabajan mejor y rinden más cuando se sienten partícipes de la organización en la que prestan sus servicios.
- La dirección y gestión de una organización con criterios de eficacia y eficiencia se traduce en buenos resultados globales y en mayor aceptación por la sociedad.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013


- La calidad es una herramienta indispensable para mantener una posición competitiva.
- Es imprescindible un sistema de información preciso para asegurar la adecuada coordinación de los diferentes esfuerzos hacia la calidad.
- La política se estableció entendiendo que se adecua al propósito general de RTVC y que tiene en cuenta el compromiso de cumplir con los requisitos del SIG y de mejorar continuamente su eficacia.
- Esta Política de Calidad proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la calidad.
- La gerencia asume el compromiso de comunicar a todas las partes interesadas la Política de Calidad de RTVC, realizando las oportunas aclaraciones para que sea entendida por todos, así como de revisarla anualmente para garantizar su adecuación y actualización.

5.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Partiendo del factor de trascendental importancia que tienen en común el ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y MECI 1000: 2005, como es la responsabilidad exclusiva y excluyente de la Alta Dirección en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, y acogiéndonos a las diferentes iniciativas estatales para el mejoramiento de la gestión, la optimización de recursos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, la planificación del SIG en RtvC, es un proceso gerencial que contiene elementos informativos y de juicio necesarios para fijar prioridades, establecer la misión, visión, objetivos y metas en el tiempo, estrategias de comunicación interna y externa, ordenar las acciones que permitan alcanzar estas actividades con base en una asignación correcta de recursos y de coordinación de competencias, habilidades y esfuerzos y la fijación precisa de responsabilidades que permitan el control y la evaluación sistémica de los procesos, procedimientos, avances y resultados para poder introducir oportunamente, cambios pertinentes. Dentro del ciclo PHVA, el planear en MECI, corresponde al subsistema de control estratégico, que busca establecer las bases necesarias para que el control sea una práctica cotidiana nuestra entidad, donde se monitorea la planificación y su ejecución efectiva, hacia la consecución de los objetivos formulados en bien de los grupos de interés, al tener como fin la creación de una cultura organizacional basada en el control de cada uno de los procesos desarrollados en la misma.

Alrededor de este subsistema se encuentran los componentes de ambiente de control, dirección estratégica y administración de riesgos, que en forma sistémica nos permiten generar las condiciones necesarias para la operación de la entidad.

En el sistema de gestión de la calidad, el planear, establece la visión de la entidad dentro de un entorno dinámico donde los avances en materia de tecnología, y el mismo estado de evolución de la sociedad, nos obligan a administrar de una manera eficiente y eficaz la Institución, a partir de la

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

identificación de las necesidades de los usuarios, del establecimiento de las directrices de calidad, de la configuración de la política de calidad, la definición de los objetivos de calidad y terminar con la definición de indicadores y planes de acción que nos permitan satisfacer esas necesidades identificadas. La implementación, el desarrollo y el mantenimiento del SIG, es realizado por la Oficina de Planeación, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del SIG, es realizada por el Jefe de Control Interno con el personal asignado a su área, como lo ha indicado el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP –.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad frente al Sistema de Gestión de la Calidad en RTVC, es compartida por la Gerencia, subgerentes, coordinadores y jefes de área de la entidad. Para facilitar su ejecución se ha designado al Jefe de la Oficina de Planeación, como Representante de la Alta Dirección, quien ejerce la coordinación del Sistema.

La Gerencia aseguran a través de los Comités de gerencia, la comprensión y el compromiso de los Servidores por medio de la asistencia de los Subgerentes, Coordinadores y Jefes de Área, quienes a su vez se comprometen a la comunicación adecuada del Sistema de Gestión de la Calidad a sus respectivos grupos de trabajo.

5.2.2 REPRESENTANTE DE LA DEIRECCION


Para la ejecución de las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales se han designado a la oficina de planeación responsable en los procesos de la formulación en compañía de cada líder del área, difusión y Asesoría, la cual garantiza el seguimiento y control de los procesos misionales asegurando la planificación, ejecución y resultados de los mismos.

Al mismo tiempo, la Gerencia ha establecido canales de comunicación efectivos por medio del Portal Web, boletines, correos electrónicos, carteleras, talleres y/o capacitaciones, entre otros. (Ver Plan de Comunicaciones).

La Oficina de Planeación es la responsable de la implementación apropiada y oportuna del Sistema de Gestión de la Calidad y tiene además la autoridad para asegurar su efectiva continuidad.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Para la divulgación del Sistema de Gestión de Calidad de rtvc, la Entidad ha dispuesto las siguientes estrategias y elementos de comunicación:

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

Mecanismos de Divulgación.	Boletín interno. Cartelera: Pasillo. Artículos o boletines por correo electrónico.
Capacitaciones	Proporcionar conocimientos y competencia necesaria para el desarrollo de las actividades que mantienen el Sistema: Normas de calidad. Formulación y seguimiento de acciones preventivas correctivas y de mejora. Gestión por procesos (documentación seguimiento e indicadores). Control de los productos y/o servicios. Entre otros temas
Herramientas de Comunicación.	Correo electrónico del encargado del SIG de la oficina de planeación: canaliza los requerimientos internos y externos hacia el Administrador del Sistema.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En la revisión por la dirección por medio de las reuniones periódicas que realiza con los Líderes de Procesos durante los Comités de gerencia, analizan el cumplimiento de las directrices establecidas en la **política de la calidad** de la entidad, así como el cumplimiento de los **objetivos** parciales. Este es el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, (Ver instructivo de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad).


6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El proceso de Proyección Estratégica, formula los planes, programas y proyectos de inversión que requiere la entidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La oficina de Planeación y la jefatura de Presupuesto mediante el procedimiento de Desarrollo presupuestal, garantizan la asignación de los recursos necesarios para la operación eficaz y eficiente de los procesos.

De igual forma los procesos de Administración Financiera y Proyección Estratégica realizan seguimiento y control del presupuesto asignado, emitiendo políticas y directrices que aseguran un correcto empleo de los recursos y consolidación de los estados financieros.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

6.2 TALENTO HUMANO

RTVC cuenta con el “**MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**” el cual especifica el perfil y los requisitos que debe cumplir la persona que desempeña determinada labor.

6.3 INFRAESTRUCTURA

RTVC proporciona los recursos necesarios que posibilitan al personal dar cumplimiento a sus labores, al igual que un espacio laboral adecuado y el equipo, herramientas y sistemas informáticos convenientes para el desarrollo eficaz de los procesos, a través del Proceso de Servicios Generales coordinado por la Subgerencia de soporte Corporativo y el Grupo de Servicios generales, cumpliendo en todo momento con la reglamentación y normatividad vigente.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO.

Los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad definen las actividades a realizar con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Entidad, del Cliente, del Producto y de Ley.

La entidad documenta los requisitos, recursos, desarrollo y verificación por medio de los proyectos que realiza, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la Dirección.


Los requisitos definidos por RTVC, que son transversales a todos los productos y/o servicios y que aplican a los proyectos realizados por la entidad son:

Del Producto y/o Servicio

- **Coherencia:** Relación y sincronización entre las políticas generales (PND), los principios y valores de la Administración Pública y el Sistema de Gestión de la Calidad de RTVC.
- **Recursos:** Disponer del Talento Humano e insumos necesarios que se requieren para la realización del producto y/o servicio.
- **Calidad del Producto:** El producto y/o servicio satisface la necesidad identificada por el Cliente.
- **Oportunidad:** Ejecución del producto y/o servicio de conformidad con los tiempos preestablecidos.

De Ley

- **Cumplimiento:** Que se ajuste con los lineamientos establecidos en las disposiciones vigentes.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

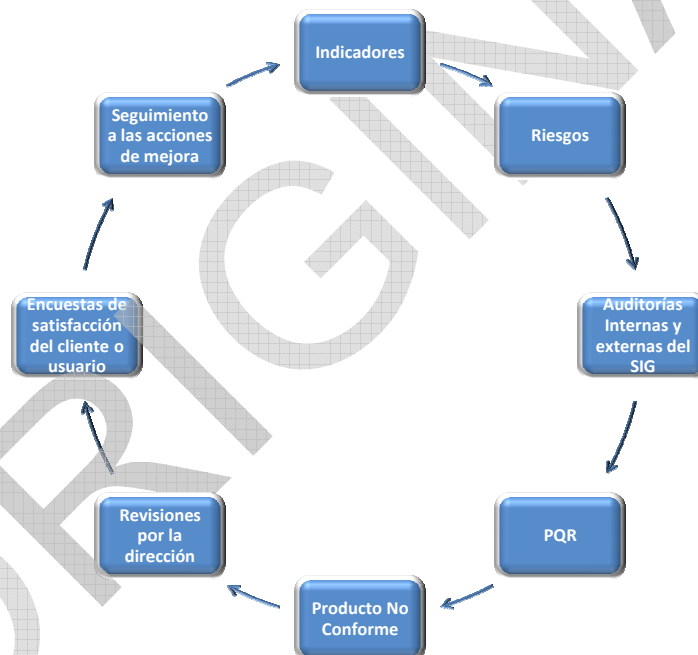
Del Cliente

- **Confiable:** Seguridad y credibilidad que generan nuestros productos y/o servicios.
- **Fácil comprensión:** Que le permita al usuario hacer uso del producto y/o servicio de manera sencilla y clara.


7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La entidad demuestra la eficiencia, eficacia y efectividad de su gestión, con el cumplimiento de los requisitos del SIG (Sistema integrado de gestión de calidad SIG) evidenciados así:

- a. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos y subprocesos sean eficaces y eficientes, mediante:



- b. Los líderes de procesos y subprocesos realizan seguimiento y medición cuando sea necesario, mediante análisis con el monitoreo y control de los datos que arrojan los indicadores de gestión que están identificados en las caracterizaciones de cada uno de los procesos y subprocesos.
- c. Los líderes de procesos y subprocesos aseguran la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

- d. La entidad establece controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad, aplicando el manual para la Administración del Riesgo.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

RTVC mediante la aplicación del procedimiento Plan estratégico y de acción, diseña, emite y controla las Directrices que le permiten a la entidad (Procesos Misionales), cumplir con su Misión Constitucional.

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

RTVC cuenta con los Procedimientos de Contratación ajustados a la normatividad vigente que garantizan el suministro de Bienes y Servicios conforme a lo establecido, donde se evidencia la información requerida y los parámetros de verificación.

Al mismo tiempo, se relaciona en el Manual de Contratación de la entidad todos los requerimientos, procesos, procedimientos y demás información necesaria para realizar esta actividad dentro de la entidad. (Ver anexo Manual de Contratación).

7.5. PROPIEDAD DEL CLIENTE


Los elementos que son de propiedad del cliente o partes interesadas que se utilizan para la prestación del servicio es el material audiovisual que se emplea para emitir y se preservan y mantienen en buenas condiciones en el área de videoteca.

Todos los equipos, muebles y enseres de propiedad de RTVC están identificados e inventariados respectivamente.

Los formatos sugeridos en los procedimientos de servicios generales resultan útiles para el manejo de bienes y productos de la entidad.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Con el fin de garantizar que los procesos de seguimiento y medición se realizan de manera coherente y asegure la validez de los resultados, las diferentes áreas que cuentan con equipos para u calibración lo lleva a cabo, la cual se planifica y efectúa de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, el uso de los equipos y los resultados de chequeos periódicos hechos por los ingenieros en los puntos de medición.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

RTVC busca sostener y mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, para lo cual implementa procesos de Evaluación; a través de los cuales se realiza seguimiento, medición y análisis de la gestión; con el ánimo de facilitar la toma de decisiones fundamentadas en hechos, demostrar la conformidad de los servicios, asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y garantizar su mejora continua.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los métodos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema están establecidos mediante la matriz de indicadores, revisiones periódicas al interior de los procesos, seguimientos de compromisos y evaluaciones externas.

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE


Para RtvC es muy importante nuestros clientes, fuimos creados para prestar un servicio de radio y televisión pública eficiente y de alta calidad, se está en la obligación natural de proveer a los colombianos una programación entretenida de carácter educativo y cultural.

Aquí encontramos nuevamente la alineación que existe entre la obligación natural de rtvc y la estrategia que ha sido planteada “Estrategia de contenidos”

Para obtener la percepción del cliente externo con respecto al cumplimiento que rtvc da a sus requisitos, se aplican encuestas y contempladas en los procedimientos de PQR Peticiones a Quejas y Reclamos.

Los resultados del análisis de estas encuestas son fuente de identificación de oportunidades de mejora para el servicio que permiten asegurar el cumplimiento de requisitos y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

Los anteriores conceptos se relacionan a continuación en un gráfico que ejemplifica mejor las variables que inciden en esta dimensión de Relación con Grupos de Interés para la entidad.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013




8.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS

RTVC tiene estructurado el procedimiento para la realización de las Auditorías Internas, en el que se establece la planificación de las mismas, la realización de las auditorías, conclusiones de la verificación y el seguimiento a las acciones correctivas resultado de los hallazgos.

RTVC a unificado las auditorías de calidad con las auditorías de evaluación independiente por tal motivo se ha designado al proceso de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno en cabeza del Jefe de la Oficina de Control Interno, como el responsable de coordinar las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta que debe realizar por lo menos un ciclo de auditoría al año.

RTVC, desarrolla modelos de evaluación para el seguimiento de los programas misionales y las actividades de apoyo de la entidad. Algunos de los métodos para conocer la eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos son: seguimiento, monitoreo, control, supervisión, interventoría, auditoría, investigación, elaboración de diagnósticos y elaboración de informes.

Cada proceso tiene indicadores que miden su gestión y el resultado se reporta a través de la matriz de indicadores, permitiendo hacer seguimiento y control al logro de las disposiciones planificadas en el Sistema Integrado de Gestión- SIG.

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Fecha: 14/11/2013

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El Control del Producto No Conforme se establece en el procedimiento de Producto No conforme, y define que la entidad ejerce la verificación del producto y/o servicio prestado a través de adecuado desarrollo de los procedimientos y controles establecidos, de la revisión por el Líder del Proceso respectivo, y la generación de Acciones Correctivas y/o Preventivas, si se requiere.

El control del Producto No Conforme busca que el producto que le llega al Cliente sea conforme a sus requerimientos, por tanto, los documentos emitidos por la entidad se revisan, se ajustan y se aprueban por el responsable del proceso. Adicionalmente, la entidad ha establecido que cuando se presenta más de tres (3) registros de Producto No Conforme en una misma actividad, se generará una Acción Correctiva, la cual se documentará en el formato de Acciones correctivas y preventivas establecido para tal fin.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El proceso Evaluación a través de sus procedimientos, permite integrar y analizar el desempeño general de la entidad e identificar oportunidades de mejora.

El análisis a la información se realiza con el fin de identificar tendencias, guiar decisiones y evaluar el Sistema Integrado de Gestión- SIG para demostrar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Los datos de los diferentes seguimientos que se le hacen a los planes, gestión son registrados y analizados por los dueños y responsables de los procesos, con el fin de aplicar y documentar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar la efectividad de los procesos.


8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

RTVC mejora la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión- SIG mediante el uso de las Políticas del Sistema, de sus objetivos, resultados de auditorías internas SIG, resultados de indicadores de gestión y revisiones por dirección para el seguimiento y medición de los procesos; con el fin de implementar las acciones correctivas y preventivas para la sostenibilidad y mejora del Sistema.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA / 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La entidad cuenta con los procedimientos para el manejo de las “Acciones Correctivas y “Acciones Preventivas”, mediante los cuales se busca eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan ocurrir y no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

 Señal Colombia Sistema de Medios Públicos	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013


Los líderes efectúan el seguimiento, medición y análisis de los procesos y del producto/servicio, siendo los responsables de formular las acciones correspondientes de acuerdo con los resultados de la medición para lo cual se aplica el procedimiento de Acciones de mejoramiento.

Igualmente se generan acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de la autoevaluación de los procesos, las auditorías internas / externas, quejas y reclamos, producto no conforme y riesgos entre otros.

CORRESPONDENCIA ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO


(Informativo)

NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Sistema de Gestión de la Calidad				
Requisitos generales	4,1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
			Administración del riesgo	Valoración del riesgo
		Control de gestión	Información	Información primaria
	Información secundaria			
	Sistemas de información			
Gestión documental	4.2	Control de gestión	Actividades de control Información	
Generalidades	4.2.1			
Manual de la calidad	4.2.2			
Control de documentos	4.2.3			

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013


Control de los registros	4.2.4			
Responsabilidad de la dirección	5			
Compromiso de la dirección	5.1	Control Estratégico	Ambiente de control	Estilo de dirección
			Comunicación pública	Estructura organizacional
		Control de gestión	Direccionamiento Estratégico	Comunicación organizacional

NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Enfoque al cliente	5.2	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
Política de la calidad	5,3	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
			Ambiente de control	Acuerdos éticos, compromisos y protocolos éticos
		Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación
Planificación	5,4	Control de gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas
Objetivos de la calidad	5,4,1			
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5,4,2			
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5,5	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Estructura organizacional
Responsabilidad y autoridad	5.5.1			Estilo de dirección

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013


Representante de la dirección	5.5.2			
Comunicación interna	5.5.3	Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación organizacional
Revisión por la dirección	5.6	Control Estratégico		
Generalidades	5.6.1			

NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Información para la revisión	5.6.2	Control de gestión	Administración del riesgo	
		Control de evaluación	Evaluación independiente	
			Autoevaluación	Autoevaluación del control
			Autoevaluación de la gestión	
Resultados de la revisión	5.6.3	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	
Gestión de los recursos	6			
Provisión de recursos	6,1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas
Talento humano	6,2	Control Estratégico	Ambiente de control	Desarrollo del talento humano
Generalidades	6.2.1			
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2			
Infraestructura	6.3	Control de gestión	Información	Sistemas de información

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013


Ambiente de trabajo	6.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas
Realización del producto y/o prestación del servicio	7			
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	

NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Procesos relacionados con el cliente	7.2			
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación
Comunicación con el cliente	7.2.3	Control de gestión	Información	Información primaria
			Comunicación pública	Medios de comunicación.


	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

				Comunicación informativa
Diseño y desarrollo	7.3	Control Estratégico	Direccionamiento estratégico	
		Control de gestión	Actividades de control	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1			
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2			
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3			
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4			
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5			


NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6			
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7			
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas
		Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación Informativa

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

			Actividades de control	Controles
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1			
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2			
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3			
Producción y prestación del servicio	7.5	Control de gestión	Actividades de control	
		Control de evaluación	Autoevaluación	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1			
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2			
Identificación y trazabilidad	7.5.3			
Propiedad del cliente	7.5.4			

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013


NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Preservación del producto	7.5.5			
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Control de gestión	Actividades de control	Controles
Medición, análisis y mejora	8			
Generalidades	8.1	Control de evaluación		
Seguimiento y medición	8,2			
Satisfacción del cliente	8.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria
Auditoría interna	8.2.2	Control de evaluación	Evaluación independiente	Auditoría interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación de la gestión
			Actividades de control	Autoevaluación del control
Indicadores				
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación del control
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control de gestión	Actividades de control	Controles
Análisis de datos	8.4	Control de gestión	Información	Información secundaria
Mejora	8.5			

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
	MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013

NTCGP 1000:2009		MECI:2005		
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos
Mejora continua	8.5.1	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento por proceso
				Planes de mejoramiento Institucional
				Planes de mejoramiento Individual
Acción correctiva	8.5.2	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	Controles
		Control de gestión	Actividades de control	
Acción preventiva	8.5.3	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	Controles
		Control de gestión	Actividades de control	

CONTROL DE CAMBIOS

No DEL CAMBIO	FECHA	E	M	C	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	24/08/2012		X		Cambio del logo y encabezado	Oficina de Planeación
2	15/11/2013		X		Cambio de encabezado, formato de elaboración, revisión y aprobación de documentos de acuerdo a los lineamientos de la Guía de Control de documentos. Ajuste y actualización de nombres de procedimientos de acuerdo a los cambios realizados.	Oficina de Planeación

	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: DE-MC-MA-04
			Versión: V.2
MEJORAMIENTO CONTINUO	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Fecha: 14/11/2013	

Elaboró: Nombre: Natalia Álvarez Díaz Cargo: Profesional de Planeación Fecha: 02/10/2013	Revisó: Nombre: Maria Angélica Escarraga López Cargo: Jefe de Planeación Fecha: 15/11/2013	Aprobó: Nombre: Maria Angélica Escarraga López Cargo: Jefe de Planeación Fecha: 15/11/2013
--	--	--

ORIGINAL