1. Derechos de autor

Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC es el titular de los derechos de autor del presente documento, en consecuencia, no se permite su reproducción, comunicación al público, traducción, distribución, adaptación, arreglo o cualquier otro tipo de transformación total o parcial, ni almacenamiento en ningún sistema electrónico de datos sin autorización previa y escrita de la Gerencia.

2. Acerca de este documento

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

Dando cumplimiento a lo anterior mediante la Resolución No. 0327 del 2022 "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se conforma el Comité Institucional de Desempeño en Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S y derogan las resoluciones 421 de 2020, 147 de 2018" , y teniendo en cuenta la incorporación de las políticas que la gestión y el desempeño permite asegurar de manera razonable la ejecución de obligaciones, actividades y tareas de acuerdo con lo planeado, contando con controles necesarios para la realización eficiente y efectiva de los planes, programas, proyectos, políticas operacionales y procesos de la entidad, que permitan evidenciar las posibles desviaciones y tomar las decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos, y así controlar la gestión de la entidad con integridad y calidad en el servicio a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

3. Políticas de carácter general o transversal

Los siguientes aspectos descritos, son lineamientos transversales a todos los procesos y contribuyen al buen funcionamiento de la Entidad:

1. Todos los procesos realizan actividades de autocontrol, de acuerdo con el esquema de líneas de defensa indicado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
2. En RTVC SAS son responsables por la organización, conservación, uso y manejo de los documentos en cualquier soporte, todos los servidores y empleados públicos como los colaboradores, aplicarán las normas adoptadas para tal fin por la Entidad, las cuales están basadas en lo establecido por el Archivo General de la Nación1.

3. Toda comunicación oficial (Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones de una entidad, independiente del medio utilizado2), enviada o recibida debe ser registrada en el sistema de gestión documental Orfeo para oficializar su trámite, asignándoles un consecutivo único de radicado y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley3.

[1] Artículo 2.8.2.5.3 Decreto 1080 de 2015 Ministerio de Cultura
[2] Acuerdo 027 de 2006 Archivo General de la Nación
[3] Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación

4. En todas las reuniones que se realicen en las áreas, se debe llevar registro de asistencia o acta de reunión, de acuerdo con los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, así mismo será viable realizar el registro a través de medios electrónico tales como:

    - Módulo de actas en el sistema de planeación y gestión, apta para todo tipo de reuniones y una vez esta se encuentre aprobada, se debe archivar el documento electrónico en pdf.
    - Empleo del formato de "acta de reunión" publicado en el sistema de planeación y gestión, el cual debe ser diligenciado digitalmente, y enviado y aceptado a través de correo electrónico.
    - Formato de asistencia a reuniones diligenciada y aceptadas a través de correo electrónico (este formato de acuerdo con las recomendaciones de la coordinación de talento humano y en el marco del protocolo de bioseguridad, se evitará en la medida de lo posible, ser diligenciado de manera física, esto hasta que dicha coordinación considere lo contrario).
    - Como soporte de la asistencia a reuniones realizadas de forma virtual, en cualquiera de las aplicaciones tecnológicas disponibles utilizadas, se podrá aportar captura(s) de pantalla en la que se visualicen los asistentes a la misma, como evidencia de su realización y se aportarán las necesarias. En el caso de las reuniones en las que haya quórum, la(s) captura(s) de pantalla se realizará en el momento de su verificación.

5. Todas las áreas deben estar en constante actualización de la normatividad legal que les aplique para el desarrollo de sus funciones.
6. En todos los procesos de RTVC se da prioridad y estricto cumplimiento a los requerimientos de los órganos de control.
7. Todo trámite, diligencia o proceso adelantado por RTVC, se realiza de conformidad con la normatividad vigente y lo establecido en los diferentes manuales y procedimientos registrados en el sistema integrado de gestión
8. El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos debe ser realizado por los responsables de los procesos, como parte del ejercicio de autocontrol; lo anterior, para identificar todas las situaciones o factores que pueden influir en la aplicación de las acciones preventivas.
9. Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política operacional de seguridad de la información y seguridad digital de RTVC dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa.
10. Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política de protección de datos dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa y de los terceros que tenga en su poder.
11. Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política gestión ambiental y los diferentes programas dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de los recursos.

4. Política Operacional de Gestión de Procesos

Generalidades

Este documento se encuentra alineado a los requerimientos establecidos en el MIPG y hará las veces de

la **política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos** en algunos aspectos clave tales como:

1. **Análisis de capacidades y entornos del direccionamiento estratégico y la planeación**: esta acción de análisis se efectúa en el marco del proceso de segundo nivel planeación estratégica, y cumple los parámetros definidos en la política operacional asociada a este proceso. Como resultado de este análisis se obtendrá como producto el análisis del contexto interno y externo o DOFA, según corresponda y por consiguiente el plan estratégico de RTVC. Así mismo será un insumo de este análisis el autodiagnóstico y resultados del FURAG de la dimensión de gestión de valores para resultados.
2. **Rediseño del Sistema Integrado de Gestión**: con base en el anterior diagnóstico y en las necesidades institucionales identificadas por la Alta dirección, la Coordinación de planeación gestionará la revisión, acompañamiento y promoción de la mejora del Sistema de Gestión de calidad en cuanto se refiera a los siguientes puntos:

   a) Información documentada[4]:

   - **Mapa de procesos:**

     Este documento (grafico) será revisado y/o actualizado de acuerdo a los cambios relevantes del Sistema Integrado de Gestión, del estándares nacionales e internacionales, según lo disponga la Alta Dirección y a la dinámica natural de la empresa. Este grafico estará compuesto por cuatro (4) niveles: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación[5].

   - **Caracterizaciones:**

     Este documento permite establecer la secuencia e interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, así mismo consolida los rasgos distintivos de un proceso de primer nivel, en el cual se determinan las entradas, las salidas, los proveedores (proceso internos y externos) que entregan insumos, clientes y partes interesadas; se considera complementario a la información consignada en mapa de procesos. Dentro del MIPG es denominado cadena de valor.

   - **Estructura funcional o administrativa:**

     La estructura corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales para generar resultados[6], este documento es revisado, actualizado y comunicado al interior de RTVC por la Coordinación de Talento Humano articulado a los lineamientos de la dimensión de Talento Humano del MIPG.

   - **Documentos estándar**

     Toda la información documentada (estándares documentados) (procesos de segundo nivel – procedimientos, guías, políticas, manuales, protocolos, formatos, etc.) asociados a los procesos de primer nivel de Sistema Integrado de Gestión – SIG de RTVC se deberán mantener

actualizados de acuerdo con las necesidades identificados por los líderes de los procesos y flujos establecidos, de manera que garanticen el desarrollo normal y adecuado de las operaciones y actividades de RTVC, para ello deberán tener en cuenta aspectos como; la normatividad legal vigente aplicable al proceso, estructura administrativa y cualquier cambio que en ella se produzca, entre otros, todo lo anterior contribuirá a la preservación del conocimiento clave para la prestación del servicio y la gestión de los procesos.

[4] Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. ISO 9000:2015

[5] Para el MIPG uno de los pilares del Sistema de Gestión de Calidad es el trabajo por proceso. De acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad (CLAD: 2008), la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública (CLAD: 2008). Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización. Manual operativo Sistema de gestión "Modelo Integrado de Planeación y Gestión". 2018 página 48

El coordinador de planeación liderará la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, verificando que la información documentada - registros del Sistema sean acordes con los requisitos de estándares nacionales o internacionales que la alta dirección establezca o que la normatividad legal vigente demande. Así mismo, publicará los cambios de la información documentada (estándares documentales) de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en el sistema de planeación y gestión o el sistema de información que RTVC disponga para este fin.

- **Normatividad legal vigente**

Serán los líderes de los procesos los responsables de identificar los requisitos legales asociados a este, esta información será consolidada por el colaborador que presta servicios para la coordinación de planeación asignado al SIG designado al acompañamiento al proceso, según corresponda, esta información reposa en la descripción de los procesos de nivel dos (2) y en el módulo de información documentada – documentos externos para la consulta.

Así mismo el líder de cada proceso solicitará al Coordinador de Gestión Jurídica, cuando él así lo requiera, la asesoría jurídica correspondiente para el análisis de la pertinencia de la misma.

Los líderes de los procesos serán los responsables de solicitar las modificaciones de la información documentada estándar y/o la creación de aquella, que permitan aclarar y/o describir el cumplimiento de la normatividad legan vigente que le aplique al proceso y que requiera de un estándar interno asociado al SIG para su cumplimiento.

- **Planeación de los procesos**

Todos los líderes de proceso deberán medir el logro de sus objetivos a través de los indicadores

de gestión (que sean clasificados como indicadores para medir el proceso) formulados y tomar las acciones preventivas necesarias para evitar que los riesgos se materialicen, disminuir su probabilidad de ocurrencia o minimizar su impacto. Esto alineado con el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos de la ISO 9001:2015, del MIPG y de la guía de administración de riesgos del DAPF. Para esto debe tener en cuenta la" guía para la gestión de indicadores" que se encuentre vigente.

- **Evidencias (información documentada):**

Los líderes de los procesos y sus colaboradores de RTVC serán responsables de emitir la información documentada que dé cuenta del reporte o registro que se indica en los procesos de segundo nivel, manuales, guías y demás información documentada estándar, para el funcionamiento de los procesos de primer nivel y en general del Sistema de gestión de RTVC.

Para dar cumplimiento a los requerimientos asociados a control de información documentada - registros, serán tenidos en cuenta los lineamientos establecidos por la Coordinación de TI de RTVC y al proceso de gestión documental.

Nota: Se amplía esta información en la "Guía de información documentada de RTVC".

b) Estrategias de Divulgación del Sistemas

1. Cambios

Todos los cambios que se realicen al sistema integrado de gestión de RTVC deben ser socializados así:

- **Líderes de los procesos a los colaborados del proceso**: Modificaciones en los procesos de segundo nivel, otros documentos, formatos y mapa de riesgos (procesos y corrupción) y/o mapa de riesgos institucional.
- **Coordinador de planeación**: Generalidades del SIG a los servidores públicos de planta de RTVC

Paralelamente el sistema de planeación y gestión realizará una notificación por correo electrónico a todos los servidores públicos y contratistas de RTVC de manera automática, una vez se efectúa cualquier cambio en los estándares documentales.

La alta dirección de igual manera realizará la socialización de los aspectos clave que se deriven del funcionamiento y/o del mejoramiento del SIG para la toma de conciencia y apropiación de nuevos conocimientos de los servidores públicos y contratistas de RTVC.

2. Socialización permanente del Sistema

Para mantener actualizados a todos los servidores públicos y contratistas de la empresa, en los

conceptos básicos del sistema integrado de gestión y el manejo de la herramienta de planeación y gestión , se convocarán a talleres de acuerdo con la programación establecida con el líder de cada proceso o al volumen de los nuevos integrantes de la organización y/o personas que deseen actualizarse.

De igual manera, el coordinador de planeación, a través del proceso de inducción/reinducción, realizará la retroalimentación al personal de planta que sea convocado a estos espacios de formación, los cuales son liderados por la coordinación de talento humano.

Estas acciones de comunicación contribuirán a la transferencia del conocimiento clave para la prestación del servicio y la gestión de los procesos de la empresa.

Nota: Se amplía esta información en la "Guía de información documentada de RTVC".

3. <u>Software de almacenamiento y administración de la información documentada:</u>

Los siguientes son aspectos generales para tener en cuenta para la administración de la plataforma gestionada por la coordinación de planeación para el almacenamiento y divulgación de la información documentada:

Los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) definidos para la administración de la documentación del SIG son establecidos por el coordinador de planeación.
En los casos en que se decida realizar la modificación de toda la documentación asociada al SIG debido a:

1. Cambio de logo
2. Cambio de Nombre de la empresa
3. y modificación del mapa de procesos, principalmente,

El coordinador de planeación estipulará el tiempo y las acciones necesarias para realizar los cambios. A esto se le llamará tiempo de transición para la actualización, lo cual mitigará cualquier riesgo asociado al uso incorrecto de los mismos, estos cambios **<u>no</u>** representarán cambio de versión en la documentación.

El control de la información documentada obsoleta (estándares documentales) es efectuado a través del sistema de planeación y gestión; los usuarios de esta herramienta podrán visualizar únicamente la versión vigente.

El coordinador de planeación ha delegado la responsabilidad de evaluar el plan de acción asociado a las acciones correctivas, y mejora dentro del Sistema de información, colaborador que presta servicios especializados para el SIG y apoyo en innovación. Así mismo se ha definido como responsable del cierre de las acciones correctivas, y mejora al coordinador de planeación.

Es importante anotar que las acciones correctivas que se deriven de las auditorías internas lideradas por la oficina asesora de control interno serán evaluadas y cerradas por la instancia que haya sido asignada por el asesor de control interno o quien el delegue.

Los campos marcados con color naranja, en el sistema de planeación y gestión, son de obligatorio diligenciamiento, aquellos que no estén marcados, son opcionales. Lo anterior, debido a que el software contratado por RTVC, es estándar para todas las empresas que lo adquieren y no es posible realizar cambios transversales o personalizados en esta herramienta a menos que se adquieran los derechos exclusivos o se desarrolle un aplicativo propio para la empresa.
Es decisión de la coordinación de planeación de RTVC determinar, a través de los estándares documentales, los campos que serán de obligatorio diligenciamiento pese a que no tengan la marca mencionada.

Nota: Se amplía esta información en la "Guía de información documentada de RTVC".

4. Salidas no conforme

La identificación y tratamiento de las salidas no conformes, estará bajo el liderazgo de los procesos misionales, quienes deben tomar acciones adecuadas según la naturaleza de la no conformidad. Esta información debe conservarse en el sistema de planeación y gestión, allí se debe consignar la descripción de la no conformidad, las acciones y los responsables para el tratamiento de la salida no conforme. Igualmente, se debe tener en cuenta aquellas acciones que deben tratarse por concesión con el cliente cuando no se tenga una medida adecuada que supla la salida no conforme.

5. Revisión por la dirección

La revisión del sistema de gestión de la calidad de RTVC, se realizará como mínimo una vez al año para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de RTVC y será revisada por la alta dirección conformes se identifiquen cambios internos y/o externos que puedan afectar.

Instancias decisorias del Sistema de Gestión de calidad

Se determina que la alta dirección[7], se entenderá como:

- Gerencia de RTVC
- Subgerentes de RTVC
- Directores de RTVC (director de tecnologías convergentes, directores de emisoras, directores de canal)
- Jefe de la oficina asesora jurídica
- Coordinador de planeación
- Opcional o de acuerdo con la necesidad el coordinador de presupuesto y coordinador de talento humano

Tomado del acta de revisión por la dirección de noviembre 18 de 2019

Estas serán las instancias responsables de liderar el sistema integrado de gestión de RTVC y tomar las decisiones para su mejoramiento y mantenimiento.

Sus responsabilidades principales son:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad de RTVC*, así como la realización de la "evaluación del desempeño institucional que permita generar lineamientos claros para la mejora"[8]
- Asegurar que se incorporan los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de la organización*
- Asegurar que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de calidad de RTVC, y que estos sean compatibles con el contexto y el direccionamiento estratégico de la organización*.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos*
- Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles*
- Dirigir y apoyar a los colaboradores de RTVC para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad*
- Promover la mejora continua*
- Apoyar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
- Liderar el compromiso con el servicio al ciudadano
- Implementar y fortalecer el sistema de control interno

Nota: algunos aspectos descritos en este punto han sido tomados de la NTC ISO 9001:2015, estos han sido marcadas con un asterisco*

---

[6] Alta dirección: la persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al mismo nivel, la alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización. Tomado de la ISO 9000: 2015 sistema de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Página 13

[7] Modelo Integrado de Planeación y Gestión". 2018 página 48

6. Contingencia en la ejecución de los procesos

En los casos en que los protocolos internos de RTVC no puedan ser desarrollados de manera presencial y esto represente el incumplimiento de los lineamientos documentados en el sistema de gestión de calidad publicados en el sistema de planeación y gestión, es responsabilidad del líder del proceso y su equipo de trabajo:

- Revisar sus lineamientos documentados y publicados en el sistema de planeación y gestión e identificar los aspectos que, por cualquier razón no puedan ser ejecutados como allí se describe.
- Determinar las alternativas técnicas para continuar con el desarrollo de las actividades que se vean afectadas.
- Solicitar análisis y aval de la propuesta por parte de la oficina asesora jurídica, si es el caso, con el fin de garantizar que el cambio en el desarrollo de la actividad este dentro de los términos normativos sin que esto afecte la gestión empresarial.
- Solicitar apoyo a la dirección de tecnologías convergentes en los casos en que el cambio de la actividad requiera de soporte tecnológico.

Una vez surtidas las etapas anteriores y luego de determinar que los protocolos internos deban ser ajustados, solicitara al coordinador de planeación acompañamiento en el ajuste de la información documentada y el trámite de su publicación.

En los casos en que luego de identificar cambios, no se requiera realizar ajustes formales en los protocolos internos publicados en el sistema de planeación y gestión, será el líder del proceso o quien el delegue, quien establezca el mejor mecanismo de la comunicación de dichos cambios y de realizar la sensibilización, reentrenamiento y divulgación de estos.

El líder del proceso así mismo deberá:

- Solicitará al coordinador de planeación el acompañamiento en la edición de dichos nuevos lineamientos, si así se requiere.
- Solicitar al jefe de la oficina asesora jurídica el acompañamiento en casos de que estos obedezca a la generación de conceptos jurídicos o emisión de actos administrativos que den formalidad a los cambios solicitados por el líder del proceso.
- Solicitar apoyo al coordinador de comunicaciones en la divulgación de nuevos lineamientos.

Es importante que el líder del proceso determine el tiempo y alcance que tendrá el desarrollo de la actividad en el marco de la contingencia y que lo haga saber a los interesados, esto con el fin de evitar la identificación de incumplimiento.

Nota: Esta política fue revisada y aprobada en el marco del Comité Institucional de Gestión y desempeño realizado el día 21 de noviembre de 2022.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Publicación
1	Creación del Documento	30/11/2022
	Se realiza nuevamente el cargue del documento, se ajusta logo, nombre del proceso, código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, se deja en versión 1 por cuanto es un subproceso nuevo.así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	05/10/2026