Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG

Este manual constituye la guía del Sistema Integrado de Gestión de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC y también es denominado manual de procesos y procedimientos

2022

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

1. INTRODUCCIÓN
1.1 OBJETIVO

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
2.1 RESEÑA HISTÓRICA
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
3.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
3.1.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
3.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
3.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
3.4 GESTIÓN POR PROCESOS

5. LIDERAZGO
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN
5.2. POLÍTICA SIG (Política de calidad)
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
5.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
6.2 OBJETIVOS SIG (objetivos de calidad)
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

7. APOYO
7.1 RECURSOS
7.1.1 GENERALIDADES
7.1.2 PERSONAS
7.1.3 INFRAESTRUCTURA
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
7.2 COMPETENCIA
7.3 TOMA DE CONCIENCIA
7.4 COMUNICACIÓN INTERNA
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

8. OPERACIÓN
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
9.1.1 GENERALIDADES
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
9.2 AUDITORIA INTERNA
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
10. MEJORA
10.1 GENERALIDADES
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
10.3 MEJORA CONTINUA

1. INTRODUCCIÓN

RTVC ha estructurado e implementado el Sistema Integrado de Gestión para mejorar la prestación del servicio a sus clientes, ciudadanos, grupos de interés y en general de sus audiencias. Para lograrlo, orienta el desarrollo de todas las actividades en un escenario de calidad y productividad, gracias al compromiso de la Alta Dirección, servidores públicos y contratistas, quienes han 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, la adopción y uso de las tecnológicas y la convergencia, para asumir cada actividad, proceso o proyecto con la importancia y compromiso necesarios para desarrollar las políticas y estrategias del sector de creación audiovisual y las internas.

RTVC cumple con la normativa vigente emitida por el Gobierno Nacional, para garantizar el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar de la NTC ISO 9001:2015, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 enmarcado en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de 2017.**

El Manual del Sistema Integrado de Gestión enuncia la política de calidad y objetivos de calidad (también llamados política y objetivos SIG), establece el alcance del Sistema y aspectos generales, la determinación de los procesos que hacen posible el logro de la misión institucional y su interacción, y define la forma como RTVC, con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, da cumplimiento a los requisitos del cliente, ciudadano y grupos de interés 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 los colaboradores de todos los niveles de la Empresa.

Nota: Este documento será revisado periódicamente y actualizado en el sistema de planeación y gestión aplicativo vigente, de acuerdo con la necesidad, así mismo será publicado en la página web de RTVC para la consulta de los ciudadanos, grupos de interés y en general de la audiencia de las marcas.
Este documento por ser de uso interno no requiere ser formalizado a través de actos administrativos interno cada vez que se actualice, se realizará control y trazabilidad de la actualización a través del sistema de planeación y gestión aplicativo vigente.

1.1 OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo integrar en un documento de fácil consulta los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión - SIG, con base en los estándares de las Normas ISO 9001:2015 en armonización con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el propósito de que se convierta en un elemento clave para la inducción, capacitación - entrenamiento, desarrollo y mejoramiento del accionar de los servidores públicos, contratistas, proveedores y/o

pasantes, según se considere pertinente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar una herramienta de sensibilización para la aplicación integral de los sistemas de gestión y control existente.
- Fortalecer la comprensión del SIG, para facilitar su aplicación.
- Definir los elementos fundamentales del SIG.
- Contribuir a la toma de decisiones mediante el adecuado funcionamiento del SIG.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Nuestra empresa surgió a partir del Decreto 3525 de 2004 que autorizó la creación de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC y se constituyó el 28 de octubre de 2004 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**; al igual que las **Emisoras Públicas Nacionales**, **Radio Nacional de Colombia y Radiónica.**

De acuerdo con las escrituras públicas No. 2116 del 17 de julio de 2020 el objeto y actividades de "Radio Televisión Nacional de Colombia, como gestor del sistema nacional de medios públicos incluye la radio y televisión pública nacional, tendrá como objeto participar en cualquier etapa de la cadena de agregación de valor de contenidos multiplataforma de audio, video y/o digitales incluidos los relacionados con la memoria histórica, para así mismo o para terceros dentro y fuera del territorio nacional, así como ofrecer todos los servicios asociados a comunicación, promoción y divulgación, en cualquier plataforma, incluyendo la prestación del servicio de asistencia técnica en todos aquellos temas en que cuente con la idoneidad y experiencia requerida de acuerdo con lo definido en la ley"[1]

Como parte del proceso de convergencia el Sistema de Medios Públicos ha avanzado para ofrecer a todos los colombianos servicios y contenidos digitales a través de sus páginas web, entre las cuales se destacan sus emisoras online Señal Clásica, Señal Digital, Radiónica 2 y Radiónica 3.

Así mismo, cuenta con la marca Señal Memoria que busca preservar y poner a disposición de la ciudadanía la historia del país contada a través de la radio y la televisión.

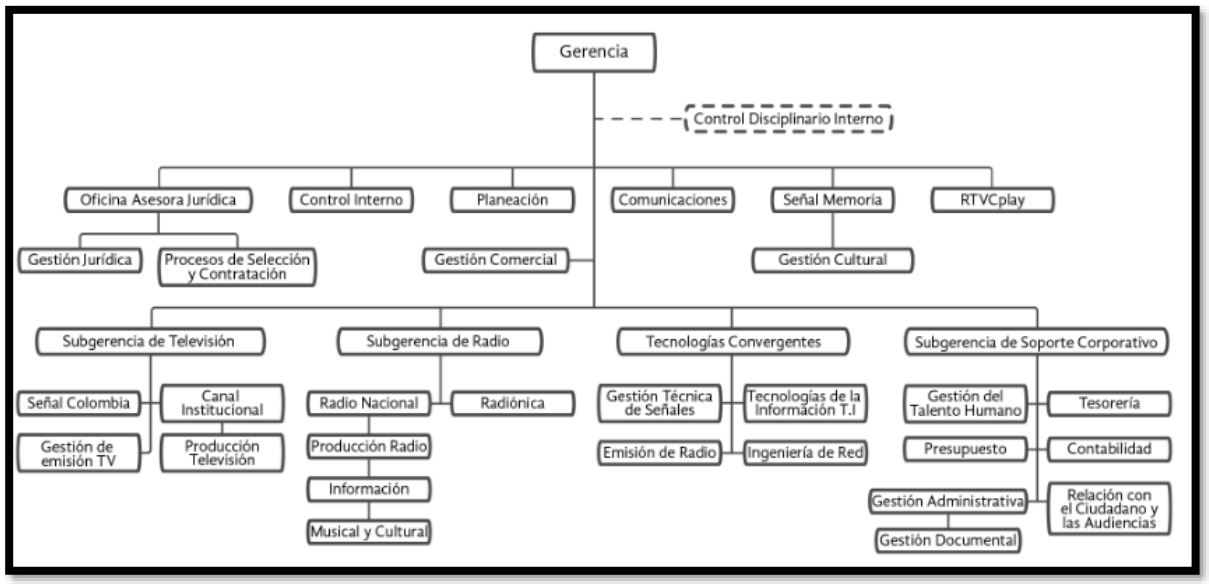
Como parte del del Sistema de Medios Públicos, RTVCPlay es la alternativa de entretenimiento online, donde en un solo lugar y de forma gratuita, las audiencias tienen a su disposición una gran variedad de contenidos educativos y culturales en formatos de audio y video para que puedan ver, escuchar,

[1] Tomado de las Escritura Pública No. 2116 del 17 de julio de 2020 de RTVC pagina 5 y 6

sentir y recordar lo mejor de las producciones de propias de la marca y de Señal Colombia, Canal Institucional, Radio Nacional de Colombia, Radiónica y Señal Memoria, en el lugar donde se encuentren, a la hora que lo deseen y en el dispositivo que prefieran.

RTVC Sistema de Medios Públicos está comprometido con la evolución de los medios públicos, logrando una radio, TV y medios digitales contemporáneos, dinámicos, atractivos y cercanos a la audiencia para promover y fortalecer el desarrollo cultural y educativo de los habitantes del territorio nacional.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



De acuerdo con lo establecido mediante Resolución No. 019 de 2022 “Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 492 de 2015 referente al organigrama funcional, las tareas y responsabilidades generales de las diferentes áreas funcionales de la sociedad Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC y se dictan otras disposiciones, el cual es complementario a la estructura interna definida a través del Decreto 3912 de 2001 para la Sociedad Radio Televisión Nacional de Colombia, el cual se ilustra a continuación:

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.5 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3.5.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

RTVC determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de Sistema de Gestión de la Calidad de RTVC. Desde la coordinación de planeación se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas para la actualización y/o creación del plan estratégico y plan de acción de la empresa.

3.6 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

RTVC determina, desde la coordinación de planeación:

a) Las partes interesadas (grupos de interés o grupos de valor) que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad y en general de los procesos de la empresa;
b) Los requisitos pertinentes de sus partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La empresa realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

3.7 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SIG da cubrimiento a la norma ISO 9001:2015 y MIPG – Modelo Integrado de planeación y gestión respecto al componente de calidad, en todos los procesos de la empresa para la prestación del servicio de radio y televisión pública (Res No. 372 de septiembre 22 de 2008).

ALCANCE:
Planeación, creación, producción, emisión, medición y puesta en circulación de contenidos convergentes (audiovisuales, sonoros y digitales)
Tomado del acta de revisión por la dirección de junio 28 de 2021

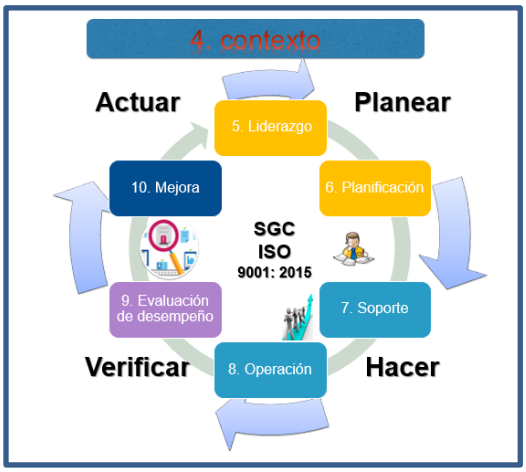
3.8 GESTIÓN POR PROCESOS

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 9001:2015 y la dimensión de “gestión de valores para resultados” del MIPG y su política de gestión y desempeño institucional asociadas al fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

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.

De igual manera se logrará cumplir el objetivo del MIPG "agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelven efectivamente las necesidades de los ciudadanos"[2]



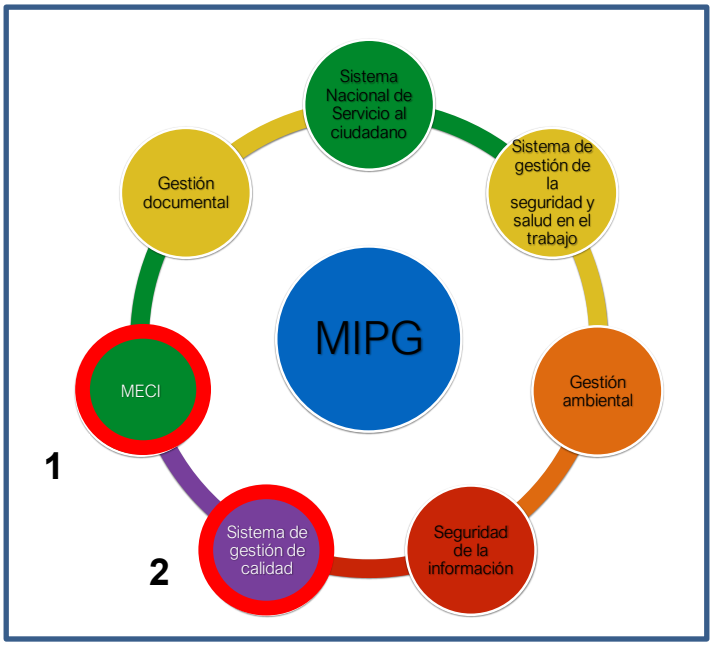
+



1. Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

2. Modelo estándar de control interno MECI 1000: 2014

=



[2] Manual operativo Sistema de gestión "Modelo Integrado de Planeación y Gestión". 2017 página 38

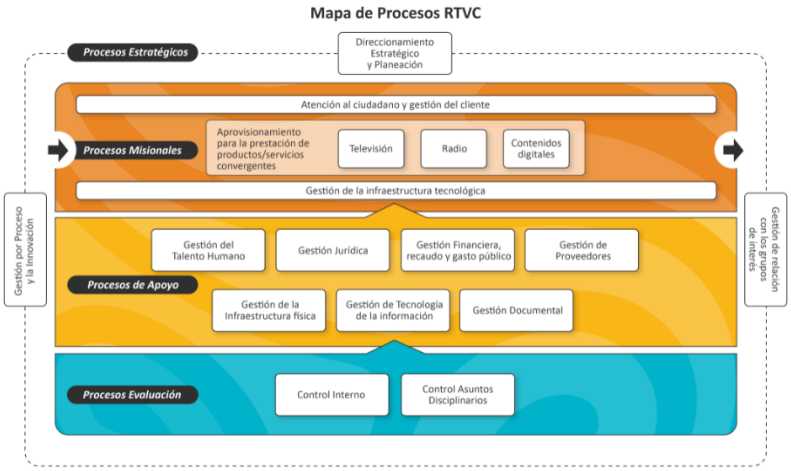
Un enfoque basado en procesos nos permite un mejor y continuo control sobre los procesos y las interrelaciones entre ellos, lo cual, sin lugar a duda, representa una ventaja competitiva para la empresa.

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 empresa. 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 Empresa

MAPA DE PROCESOS

RTVC ha jerarquizado sus actividades en: modelo de operación por procesos. El modelo de operación comprende cuatro niveles: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación[3]; cada proceso de primer nivel agrupa un número de procesos mutuamente relacionados, los cuales a su vez cuentan con procesos de nivel 2 (equivalentes a los procedimientos) que definen la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso. Dependiendo de su complejidad, un proceso de nivel 1 puede contener uno o varios procesos de nivel 2, así:



ACLARACIÓN

Este documento fue aprobado por el gerente de RTVC el día 18 de noviembre de 2019, de acuerdo con el acta de revisión por la dirección, de igual manera fue revisado en el marco de la revisión por la dirección efectuado el 28 de junio de 2021 sin identificar ajustes.

Una vez se conozca la estructura denominada "modelo de operación" establecida para la reestructuración organización de RTVC por parte de la coordinación de talento humano, este documento será nuevamente revisado y/o actualizado, según se considere pertinente.

[3] 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". 2017 página 42

PROCESOS ESTRATÉGICO**

PROCESO DE NIVEL 1	PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
Direccionamiento estratégico y planeación	Proceso de planificación financiera
	Proceso de planeación estratégica
	Proceso de seguimiento al cumplimiento del plan estratégico y plan de acción
	Proceso de gestión de proyectos y planes de inversión
	Proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas
	Manual de planeación estratégica institucional
Gestión por procesos y la innovación	Guía de mejora Sistema Integrado de Gestión
	Proceso de creación/modificación y control de información documentada
	Guía de administración de información documentada
	Guía de administración de riesgos de RTVC
	Manual para la recolección de buenas prácticas en generación de contenidos
	Manual del Sistema integrado de Gestión
Gestión de relación con interesados	Proceso de gestión de comunicaciones
	Manual políticas editoriales para plataformas 2.0
	Manual de comunicaciones
	Manual de buen gobierno corporativo
	Proceso gobierno Corporativo
	Plan institucional de gestión ambiental
	Programa de implementación de prácticas sostenibles
	Programa de consumo sostenible
	Programa de gestión integral de residuos sólidos
	Programa de ahorro y uso eficiente de papel
	Programa de uso eficiente y ahorro de energía
	Programa de uso eficiente y ahorro de agua

PROCESOS MISIONALES**

PROCESO DE NIVEL 1		PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
Aprovisionamiento para la prestación del servicio	Manual administrativo y financiero para el manejo de contratos de administración delegada	
	Programación de contenidos de RTVC	Programación de contenidos
	Radio	Producción de contenidos de radio
		Proceso de gestión de grupos de interés de radio
		Proceso de gestión de la producción de experiencias, eventos y contenidos de marcas de la subgerencia de radio
		Proceso de emisión radio
		Manual para la práctica informativa y de contenidos de la radio publica
	Producción de TV	Producción de contenido Señal Colombia
		Producción de contenido Canal institucional

PROCESO DE NIVEL 1		PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
Aprovisionamiento para la prestación del servicio		In House
		Tráfico y alistamiento Señal Colombia
		Tráfico y alistamiento Canal Institucional
		Gestión de alianzas Señal Colombia
		Proceso de producción digital señal Colombia
		Emisión de contenidos audiovisuales
		proceso de emisión de contenidos audiovisuales
		Manual general de producción Canal Institucional
		Manual general de producción Señal Colombia
		Manual de calidad técnica Señal Colombia
		Manual de emisión de contenidos audiovisuales
		Manual de procedimientos postproducción
		Protocolo para la elaboración del sistema closed caption del canal Señal Colombia
		Guía de presentación de entregables
	Contenidos digitales -Señal Memoria	Gestión del archivo audiovisual
		Gestión de archivo sonoro
		Manual técnico de recuperación del archivo sonoro de señal memoria
		Manual de catalogación
		Manual de procesos de investigación Señal Memoria
		Lineamientos de acceso y consulta archivo audiovisual
		Lineamiento de conservación del material audiovisual
		Lineamiento de adquisición de documentos audiovisuales, sonoros yo fotográficos de señal memoria
		Lineamiento para la ingesta de metadata en el sistema gestor de medios
		Lineamiento para la administración de contenidos digitales para el archivo audiovisual
	Contenidos digitales - RTVCPlay	Manual editorial y técnico de RTVCPlay
		Proceso de planeación y producción de contenidos RTVCPlay
Gestión de la infraestructura tecnología		Plan de continuidad del negocio
		Plan Técnico Fundamental PTF
		Proceso de planificación de la infraestructura tecnológica
		Proceso de implementación de la infraestructura tecnológica
		Proceso de administración de la infraestructura tecnológica
		Proceso soluciones de Software
		Proceso de mantenimiento preventivo tecnológico
		Proceso de gestión de incidentes aseguramiento
		Proceso de gestión de requerimientos de aseguramiento
		Proceso de segmento satelital
		Manual de calibración de equipos
		Manual de coordinación de ingeniería de red
Atención cliente ciudadano y gestión del cliente		Proceso de Mercadeo
		Proceso de gestión de ventas

PROCESO DE NIVEL 1	PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
	Proceso contratación por venta de servicios
	Proceso de gestión del cliente
	Proceso de gestión de atención al ciudadano
	Protocolo de atención al ciudadano
	Proceso CIMA- Centro de Inteligencia y Monitoreo de Audiencias
	Manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias
Documento transversal	Manual administrativo y financiero para el manejo de contratos de administración delegada

PROCESOS DE APOYO**

PROCESO DE NIVEL 1	PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
Gestión del talento humano	Proceso Administración de cargos de planta
	Proceso de Liquidación de nómina
	Proceso de Desvinculación
	Proceso de Desarrollo y formación del personal
	Proceso de selección y contratación del personal
	Proceso de comisiones de servicio
	Guía para la identificación, gestión y declaración de conflicto de intereses en RTVC
	Guía de autocuidado en caso de manifestaciones y disturbios
	Protocolo de bioseguridad de RTVC
Gestión financiera, recaudo y gasto público	Proceso de gestión de pagos y caja menor
	Proceso de ejecución financiera
	Proceso de gestión de cartera
	Proceso de gestión presupuestal
	Proceso de facturación y cobro de ley 14 de 1991
	Manual de tesorería
	Manual de inversiones
	Manual de políticas contables para la elaboración y presentación de estados financieros
	Manual de estimaciones contables
Gestión de la infraestructura física	Proceso de reposición de bienes
	Proceso gestión de bienes
	Programa de mantenimiento de la infraestructura física y mobiliario de RTVC sede CAN
Gestión de tecnologías de la información	Proceso gestión de incidentes internos
	Proceso mantenimiento preventivo tecnológico interno
	Proceso monitoreo Tecnológico Interno
	Proceso de gestión de requerimientos
Gestión documental	Proceso de radicación y envío de comunicaciones oficiales
	Proceso de consulta de documentos y desarchivo de documentos
	Proceso de transferencias documentales
	Proceso de organización de documentos
	Proceso de actualización de tablas de retención documental

PROCESO DE NIVEL 1	PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
	Proceso de planeación documental
	Programa de Gestión Documental - PGD
	Plan Institucional de Archivos - PINAR
	Plan de contingencia para el proceso recepción y distribución de documentos
	Diagnóstico integral de archivos
Gestión de proveedores	Estudios del sector
	Contratación, manual de contratación y política operacional
	Ejecución contractual y manual de supervisión e interventoría de contratos
	Modificación y seguimiento a plan de adquisiciones
Gestión jurídica	Proceso de asesoría jurídica
	Proceso de cobro coactivo
	Proceso de representación judicial y extrajudicial
	Manual de generalidades del derecho de autor y derechos conexos para RTVC

PROCESOS DE EVALUACIÓN**

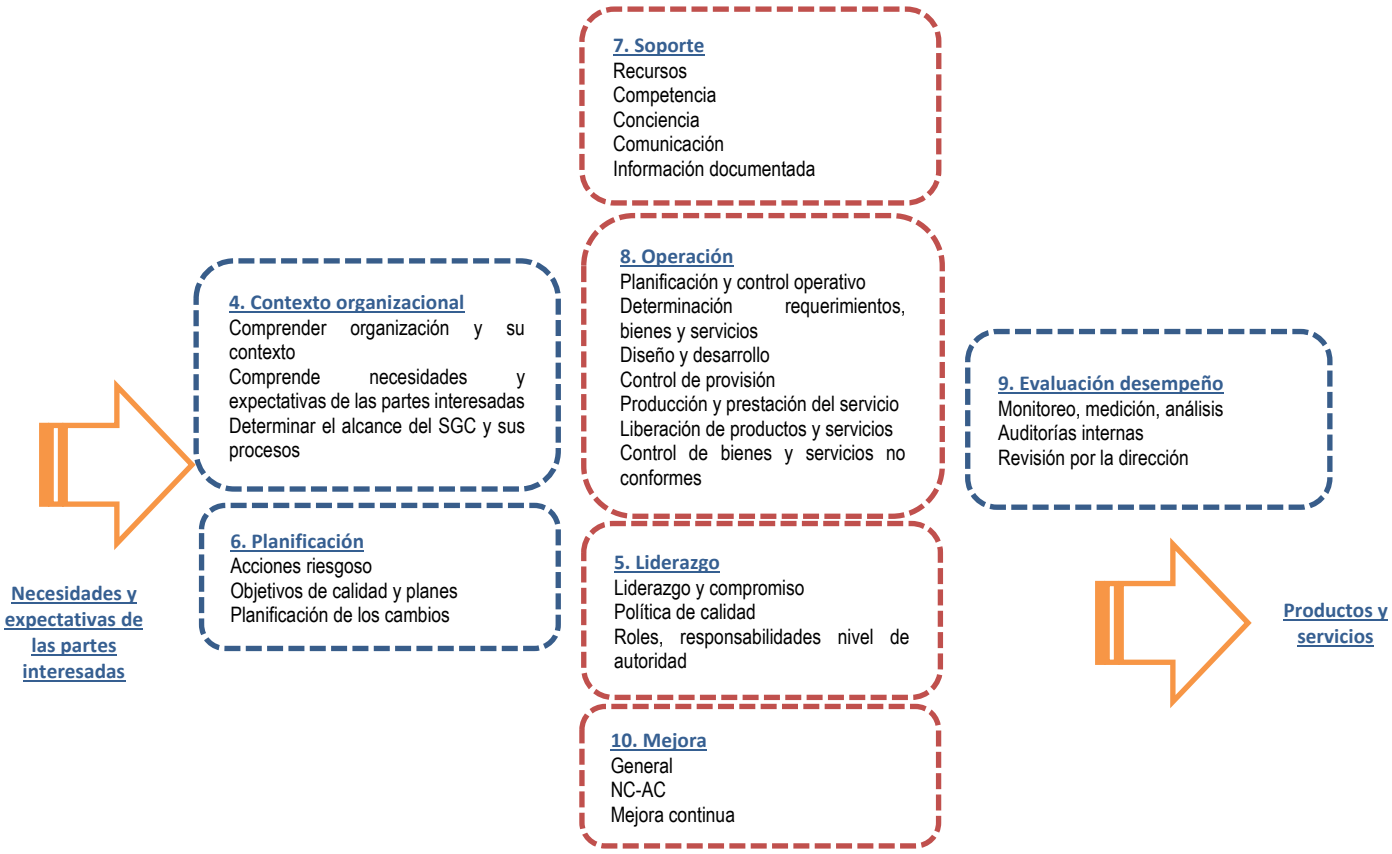
PROCESO DE NIVEL 1	PROCESOS DE NIVEL 2 (PROCEDIMIENTOS) Y OTROS TIPOS DE INFORMACION DOCUMENTADA
Control de asuntos disciplinarios	Control disciplinario y política operacional
Control interno	Auditoría interna
	Manual de auditoría de calidad
	Manual de auditorías de control interno

La secuencia e interacción de los procesos del SIG se ha establecido en las caracterizaciones de los procesos de nivel 1 y en el mapa de procesos.

Dichas caracterizaciones contienen información tal como:

- Entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos que componen el mapa de procesos
- Mecanismos de control e indicadores, los cuales aseguran el eficaz funcionamiento y control de los procesos
- Se listan los recursos requeridos para el proceso de manera genérica y se indican el nombre de los cargos, roles o asignaciones dadas a los colaboradores que intervienen en el desarrollo del proceso.
- Control de cambios y mecanismos de comunicación
- Entre otros

Enfoque basado en proceso de la ISO 9001:2015



5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

De acuerdo con la revisión por la dirección de junio 28 de 2021 para RTVC la alta dirección se entenderá como el equipo constituido por las siguientes instancias:

1. Gerencia de RTVC
2. Subgerentes de RTVC
3. Directores de RTVC (director de tecnologías convergentes, directores de emisoras, directores de canal, directores contenidos digitales (RTVCPlay y Señal Memoria)
4. Jefe de la oficina asesora jurídica
5. Coordinador de planeación

Opcional o de acuerdo con la necesidad el coordinador de presupuesto y coordinador de talento humano

Nota: Tomado del acta de la revisión por la dirección de junio 28 de 2021.

La Alta Dirección ha decidido comunicar su compromiso con el SIG a través de:

- Establecimiento de la política de calidad (política SIG) y sus objetivos asociados, todo ello alineado con el contexto y dirección estratégica de RTVC.
- Responsabilidad y obligación de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente en materia de rendición de cuentas para el estado colombiano.
- Asegurando la articulación de los diferentes modelos de gestión implementados en RTVC para fortalecer su funcionamiento, tales como la ISO 9001:2015, MECI: 1000 y MIPG: 2017, entre otros.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, atendiendo directrices de los modelos de gestión tales como la ISO 9001:2015, MECI: 1000 y MIPG: 2017 y demás lineamientos definidos por el Departamento de la Función Pública (DAFP) en materia de administración de riesgos de corrupción, de procesos, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información entre otros.
- Asegurando que los recursos para el Sistema de Gestión de calidad de RTVC se encuentren disponibles.

La Alta Dirección identifica la importancia de fomentar la cultura de la autoevaluación y la necesidad de sensibilizar a todos los servidores de la Empresa en esa cultura; entendemos la autoevaluación como una manifestación del autocontrol que mantiene a la Empresa 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), y de la toma de medidas tanto preventivas como correctivas que se deriven de éstos. Por lo tanto, nos comprometemos, a través de la Autoevaluación del Control, con el permanente análisis y medición de efectividad de los controles que hemos establecido y, con la Autoevaluación de la Gestión, con la autoevaluación y actualización de los procesos de nivel 1 y 2 que hemos adoptado.

La Alta Dirección se compromete a tener en cuenta las recomendaciones, 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 Empresa ratifican su interés de participar de manera directa y concurrente en la implementación, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de la Calidad y MIPG (SIG), en cumplimiento del mandato constitucional y legal, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y desarrollo de tales entidades.

5.2 POLÍTICA SIG (Política de calidad)

Somos un Sistema de Medios públicos, que satisface las necesidades y/o expectativas de nuestros clientes, ciudadanos y grupos de interés, a través de una amplia oferta de contenidos de vanguardia e interés social y su puesta en circulación, para ello se hace uso de lo mejor de las tecnologías tradicionales y la inclusión de la infraestructura tecnológica moderna, la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión - SIG, la administración de los riesgos, la innovación, la gestión ambiental, la seguridad de la información, compromiso con la responsabilidad social empresarial y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Para ello, contamos con personal competente (servidores públicos y contratistas) que se encuentra comprometido con las metas institucionales y sectoriales y que con su trabajo contribuye con el cumplimiento de nuestra misión.

Nota: Tomado del acta de la revisión por la dirección de junio 28 de 2021.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

5.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad frente al SIG en RTVC, es compartida por la Gerencia, subgerencias, coordinaciones, directores y jefaturas de área de la Empresa. Para facilitar su ejecución se ha designado al Coordinación de Planeación como el líder que gestiona y articula la implementación de la norma ISO 9001:2015, ejerciendo la coordinación del Sistema.

La Gerencia asegura, a través de reuniones permanentes, la comprensión y el compromiso de los funcionarios y contratistas, a través de la asistencia de los Subgerentes, Coordinadores, directores y Jefes de Área, quienes a su vez se comprometen a la comunicación adecuada del Sistema Integrado de Gestión a sus respectivos grupos de trabajo y en general monitorea el funcionamiento de las acciones planteadas para el logro de la línea estrategia definida. De igual manera la Gerencia

coordinada con el área de comunicaciones el buen desarrollo del plan de comunicaciones internas a través de la cual se socializan aspectos clave con los colaboradores.

Para la ejecución de las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales, se ha designado a la Coordinación de Planeación, como responsable de los procesos de formulación (planificación), en compañía de cada líder del proceso. Así mismo, de la difusión y asesoría relacionada con el desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema, buscando garantizar el seguimiento y control de los procesos.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Partiendo del factor de trascendental importancia que tienen en común ISO 9001:2015 y el MIPG, sobre 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, la visión, objetivos y metas en el tiempo, estrategias de comunicación interna y externa, y ordenar las acciones que permitan alcanzar estas actividades con base en una asignación correcta de recursos y de coordinación de competencias, habilidades y esfuerzos, además de la fijación precisa de responsabilidades que permitan el control y la evaluación sistémica de los procesos, procedimientos, avances y resultados para poder introducir oportunamente los cambios pertinentes.

En el SIG, la planificación corresponde al establecimiento de la **visión** de la Empresa, 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 identificación de las necesidades de los usuarios, el establecimiento de las directrices de calidad, la configuración de la política SIG, la definición de los objetivos SIG y la definición de indicadores y planes de acción que nos permitan satisfacer las necesidades identificadas.

La implementación, el desarrollo y el mantenimiento del SIG, es liderado por la Coordinación de Planeación; la verificación y evaluación del cumplimiento de la ISO 9001:2015, es responsabilidad la Coordinación de Planeación y el profesional especializado de control interno y el cumplimiento de requisitos legales es de la Oficina de Control Interno, es importante aclarar que la oficina en mención puede realizar la verificación de otros requisitos que el incluya en el programa anual de auditorías de control interno.

Al planificar el SIG de RTVC determina los riesgos y oportunidades, asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos, aumente los efectos deseables, prevenga y reduzca los efectos no deseados y logre la mejora. Para realizar el análisis y valoración de los riesgos RTVC cuenta con una guía de administración de riesgos de RTVC la cual se encuentra alineada a la estructura definida por el DAFP.

RTVC planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, integrando e implementando las acciones en sus procesos. Evalúa la eficacia de estas acciones, teniendo en cuenta que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcional al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

La coordinación de procesos de selección y el equipo de mínima cuantía, establecen en el marco del proceso de gestión de proveedores, las directrices para que se realice el análisis de los riesgos asociada a cualquier proceso de contratación para abastecerse de bienes y servicios.

6.2 OBJETIVOS SIG (objetivos de calidad)

En coherencia con su política SIG, RTVC se ha propuesto desarrollar los siguientes objetivos, en los niveles y funciones pertinentes de la Empresa, de manera que se gestione su cumplimiento:

- Aumentar la oferta de contenidos relevantes y convergentes con valor público que respondan a la identidad, necesidades y preferencias de los colombianos
- Fortalecer el reconocimiento y liderazgo en los procesos de innovación y posicionamiento de los contenidos públicos, aportando a la sostenibilidad social y cultural del país
- Implementar procesos institucionales innovadores, eficientes y con impacto social, en el marco de la economía naranja, la transformación digital y las tecnologías de la cuarta revolución industrial.
- Fortalecer la gestión organizacional y empresarial de RTVC enfocada hacia la eficiencia institucional, la innovación, la transformación del talento humano y la generación de buenas prácticas.
- Garantizar la cobertura y operación eficiente de la red pública para la prestación de los servicios de la radio y televisión pública a nivel nacional.

Nota: Tomado del acta de la revisión por la dirección de junio 28 de 2021.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Todos los cambios que se realicen al SIG de RTVC deben ser socializados de acuerdo con el contenido por las siguientes instancias:

- **Líderes de los procesos a los servidores públicos y contratistas del proceso**: Modificaciones en los procesos de segundo nivel, otros documentos, formatos, mapas de riesgos a su cargo.
- **Coordinador de talento humano**: cambios en la estructura organizacional a todos los servidores públicos y contratistas
- **Coordinador de planeación y/o gerente de RTVC**: Generalidades del SIG, plan estratégico y plan de acción al personal de planta de RTVC a través del proceso de inducción y reinducción programado por la coordinación de talento humano.

Paralelamente el sistema de planeación y gestión Aplicativo vigente, realiza una notificación a todos los servidores públicos y contratistas de RTVC de manera automática a sus cuentas de correo

electrónico institucional, una vez se efectúa cualquier cambio en la información documentada estándar.

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.

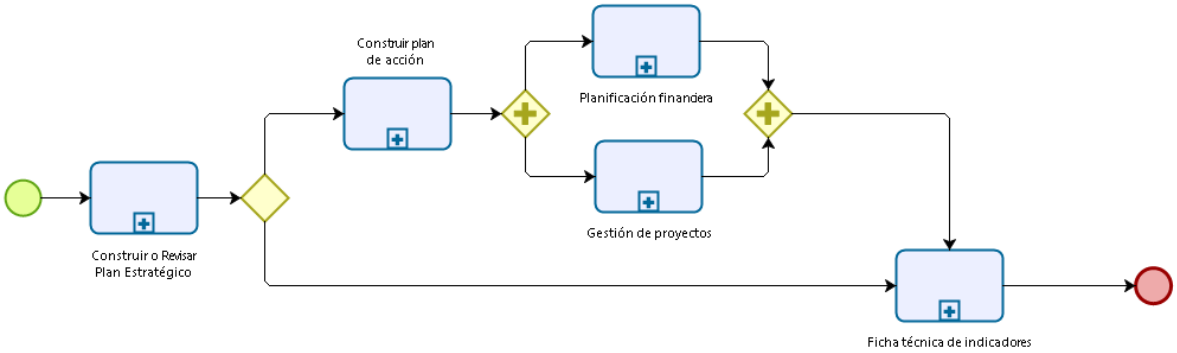
Nota: Se amplía esta información en la "Guía de información documentada de RTVC".

7. APOYO

7.1. RECURSOS

El proceso de Direccionamiento estratégico y planeación, formula los planes, programas y proyectos de la empresa que requiere la empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La Coordinación de planeación y la Coordinación de presupuesto, mediante el proceso de segundo nivel "Planificación financiera", garantizan la asignación de los recursos necesarios para la operación eficaz y eficiente de los procesos a través de la edición del anteproyecto de presupuesto y el plan de adquisiciones, todo ello con la participación de los líderes de área y/o proceso y teniendo como guía el plan estratégico del cuatrienio y plan de acción de cada vigencia.



De igual forma, los procesos de Direccionamiento estratégico y planeación, gestión de proveedores (modificación y seguimiento al plan de adquisiciones), gestión financiera, recaudo y gasto publico realizan seguimiento y control del presupuesto asignado e ingresos, emitiendo políticas y directrices que aseguran un correcto empleo de los recursos y consolidación de los estados financieros.

Es responsabilidad de cada líder de área, proceso o proyecto realizar monitoreo y autocontrol de la ejecución de los recursos asignados y solicitar asesoría a las instancias que sean pertinente para el buen logro de los resultados y uso de los recursos. Paralelamente es responsabilidad del área de control interno realizar vigilancia y reporte de la eficacia de la administración financiera y tomar correctivos cuando aplique.

7.1.1 Generalidades

La Empresa proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y las necesidades de los clientes, ciudadanos y grupos de interés.

7.1.2. Personas

RTVC cuenta con el manual de funciones y competencias laborales el cual especifica el perfil y los requisitos que deben cumplir las personas que desempeñen los diferentes cargos establecidos en la planta de personal **(servidores públicos)** de la Empresa. De igual manera se han establecido las directrices en el manual de contratación para la correcta definición de los perfiles de los colaboradores que serán contratados a través de la modalidad de **prestación de servicios**. Los contratistas realizar la ejecución de obligaciones de acuerdo con lo descrito en el documento contractual firmado con RTVC.

7.1.3. Infraestructura

RTVC proporciona los recursos necesarios que posibilitan a los servidores públicos y contratistas dar cumplimiento a sus funciones u obligaciones contractuales según corresponda, de acuerdo con el cargo, rol o asignación desempeñada en RTVC suministra elementos tales como:

- Espacio de trabajo acordes al desarrollo de la función u obligación
- Elementos de oficina
- Hardware y Software convenientes para el desarrollo eficaz de los procesos
- Infraestructura tecnológica
- Sistemas de comunicación
- Entre otros

Todo lo anterior es proporcionado por procesos tales como:

- Gestión de tecnologías de la información (Coordinación de TI)
- Gestión de infraestructura física (Servicios generales)
- Gestión de infraestructura tecnológica

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

RTVC proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus proyectos y para lograr a conformidad de los productos y servicios que ofrece. Combinando factores humanos y físicos, dentro de los que se encuentran: sociales, psicológicos y físicos.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Los métodos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema, alineado con la planeación estratégica de la Empresa, están establecidos en el módulo de indicadores del sistema de planeación y gestión aplicativo vigente; se realizan revisiones periódicas al interior de los procesos, seguimientos de compromisos contractuales y legales y la generación de informes de ley como reporte al cumplimiento de acciones monitoreadas por entes de control del estado y demás partes interesadas.

De acuerdo con los resultados de los indicadores del SIG (asociados a los procesos) y la planeación estratégica de RTVC, se deben generar correcciones, acciones correctivas y/o mejoras, de acuerdo con la tendencia y justificación de tales resultados. Cuando se encuentra viable derivado de los análisis

de los indicadores es posible que se determinen controles a los riesgos de proceso o corrupción a manera de acciones preventivas. Todo lo anterior de acuerdo con lo definido en la "Guía para la gestión de indicadores" que se encuentre vigente.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La Empresa ha considerado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida que se vayan necesitando. Cuando se presentan necesidades y tendencias cambiantes, RTVC está en la capacidad de proporcionar los medios para adquirir y acceder los conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas.

El equipo de gestión de conocimiento es el responsable de establecer un plan de trabajo para cada vigencia y su correspondiente gestión y articulación a las estrategias internas de la empresa. Este equipo está conformado, en cumplimiento del MIPG por:

- Coordinación de planeación
- Coordinación de talento humano
- Coordinación de comunicaciones
- Coordinación de TI
- Jefatura de gestión documental
- Áreas misionales, entre otras

7.2. COMPETENCIA

RTVC ha determinado las competencias necesarias de los servidores públicos que realizan y tienen bajo control el trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SIG. Se asegura que las personas son competentes basándose en la educación, formación o experiencia (homologadas en términos como conocimientos básicos, competencias comportamentales y requisitos de formación académica y experiencia), de acuerdo con se hayan determinado. Se toman acciones para adquirir la competencia necesaria, evaluando la eficacia y estableciendo compromisos en la evaluación del desempeño y en el plan de capacitaciones. Lo anterior no aplica para contratistas.

En el marco del proceso de gestión de proveedores, se realiza la contratación de personas que prestan servicios a RTVC, las competencias a requerir son incluidas en los estudios previos y estudios del sector de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación y/o en el proceso de contratación.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

RTVC se asegura que sus servidores públicos y contratistas han tomado conciencia sobre la política del SIG, los objetivos del SIG participan activamente en el SIG contribuyendo a su eficacia, cumpliendo los requisitos del sistema.

7.4 COMUNICACIÓN INTERNA

Para la divulgación del SIG de RTVC, la Empresa ha dispuesto las siguientes estrategias y elementos de comunicación:

Mecanismos de Divulgación	Boletín interno. Monitores. Artículos o boletines por correo electrónico. Reuniones de gerencia con el equipo directivo Reuniones con los colaboradores de RTVC dirigidos por la Gerencia y el área de comunicaciones
Capacitaciones /talleres	Transferir conocimientos y fortalecer las competencias necesarias para el desarrollo de actividades de mantenimiento del Sistema, en temas tales como: - Normas de calidad. - Formulación y seguimiento de acciones correctivas y de mejora. - Gestión por procesos - Gestión de riesgos - Control de los productos y/o servicios. - Manejo de herramientas tecnológicas para la administración de la información documentada - Entre otros temas
Herramientas de Comunicación	Correo electrónico de la coordinación de planeación: canaliza los requerimientos internos y externos hacia el administrador del Sistema.

Así mismo se tienen otros mecanismos de divulgación general que obedecen a la estrategia de comunicación interna y externa propuesta por el área de comunicación y demás áreas misionales. Tenga en cuenta las directrices establecidas en el manual de comunicaciones.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA



En cuanto a la debida administración de la información documentada (evidencias / registros), la Empresa realiza la alineación de las directrices establecidas en la ISO 9001:2015, la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivo), demás requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación y políticas del MIPG (Política gobierno digital: TIC para la gestión, y política de gestión documental, según aplique) que son de competencia de Radio Televisión Nacional de Colombia.

La Gestión Documental en la Empresa está bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Soporte Corporativo específicamente de la Coordinación de Servicios Generales, bajo la administración del jefe de grupo de gestión documental quien lidera el proceso del mismo nombre y es responsable de establecer y ejecutar las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la información documentada (registros/evidencias) producida y recibida por RTVC, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

La Información documentada (evidencias/ registros) generados por RTVC deben ser identificados y almacenados en cada área como parte de los archivos de gestión de esta. Dichos registros son identificados, almacenados, conservados y dispuestos de acuerdo con las Tablas de Retención Documental – TRD definidas e implementadas en la Empresa. (Ver "Guía para la administración de la información documentada").

Al mismo tiempo, la Empresa cuenta con la "Guía para la administración de la información documentada" para ampliar la descripción de los parámetros de creación y/o actualización de la información documentada estándar, alineados con la normatividad vigente y las directrices establecidas en Radio Televisión Nacional de Colombia[4].

Toda la información documentada del SIG es administrada por el colaborador que presta servicios especializados para el SIG y apoyo a la innovación y el colaborador que presta servicios de apoyo al fortalecimiento y mantenimiento del SIG, quienes, de acuerdo con los lineamientos de la "Guía de administración de la información documentada", controlan los documentos digitales y publicados en el Sistema de Planeación y Gestión Aplicativo vigente.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los documentos que conforman el SIG soportan la realización de todas las actividades, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de RTVC, del cliente, del producto y de ley.

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

Los productos y/o servicios ofrecidos por RTVC se encuentran establecidos en el portafolio de servicios y/o propuestas, documentos que son empleados como estrategia de ventas del proceso de

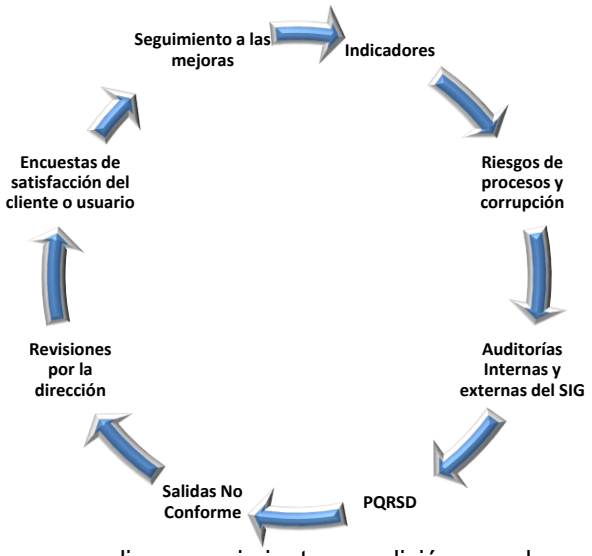
[4] "Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros)" y "Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (comúnmente conocido como mapa de procesos)". Modelo Integrado de Planeación y Gestión". 2017 página 43

Gestión Comercial y por las áreas misionales a través de la promoción y divulgación de las marcas (alianzas, convenios).

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

RTVC demuestra la eficiencia, eficacia y efectividad de su gestión, a través del cumplimiento de los requisitos del SIG, evidenciados así:

a. Los procesos determinan 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 realizan seguimiento y medición cuando sea necesario, mediante análisis, con el monitoreo y control de los datos que arrojan los indicadores de gestión identificados.

c. Los líderes de procesos aseguran la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, mediante el procedimiento de mejora continua.

d. RTVC establece controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la empresa, aplicando la Guía para la Administración del Riesgo de RTVC y la guía para la administración de riesgo y el diseño de controles de entidades públicas emitida por el DAFP que se encuentre vigente.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

RTVC, mediante la aplicación de herramientas de innovación idea, prototipa y testea nuevos productos y/o servicios que serán incluidos en el portafolio de servicios, esta actividad debe contar con la participación del área comercial, jurídica, financiera y gerencia para la toma de decisiones.

Es importante resaltar que los productos y/o servicios de RTVC, principalmente de las áreas tales como Radio y Televisión y RTVCPlay, cuentan con un amplio sentido de la creatividad que permite

diferenciar un proyecto o programa de otro, por ser esta parte de la naturaleza y oferta de valor incluida en los productos generados a la ciudadanía, clientes y aliados

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los requisitos definidos para la prestación del servicio son:

Del producto y/o servicio

- **Coherencia**: Relación y sincronización entre las políticas de estado (Plan Nacional de Desarrollo), los principios y valores de la administración pública y el SIG de RTVC.
- **Recursos:** Disponer del talento humano y los insumos necesarios para la realización del producto y/o servicio.
- **Calidad del Producto**: El producto y/o servicio satisface la necesidad identificada por el cliente y los estándares de calidad establecidos por cada marca.
- **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.

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.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

RTVC cuenta para la prestación de servicios y generación de productos con infraestructura, personas, protocolos técnicos y 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. Principalmente realiza acciones orientadas a suministrar a las audiencias y usuarios contenidos radiales, televisivos y digitales relacionadas con las siguientes marcas:

Al contar con lineamientos como el manual de contratación es posible abastecer a las marcas para la producción de contenidos, gestión de alianzas, activaciones de marca y demás experiencias creadas para los usuarios, audiencias, clientes y ciudadanos. Como parte del monitoreo de las contrataciones y/o compras realizadas se han establecido proceso de gestión de bienes y ejecución contractual, así mismo se ha definido un manual de supervisión e interventoría que permite realizar el control de proveedores y procesos tercerizados.

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, contenidos que se preservan y mantienen en buenas condiciones en el archivo audiovisual perteneciente a la dirección de señal memoria. Así mismo se han establecidos controles en el ingreso de producciones de terceros a través del proceso de tráfico y alistamiento de Señal Colombia.

Las bases de datos de aliados, clientes y ciudadanos son controladas por el equipo de gestión comercial, alianzas (proyectos de radio), alianzas de Señal Colombia y equipo de PQRSD según corresponda, cumpliendo con la política de protección de datos que se encuentre vigente y las directrices de la coordinación de TI.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La empresa planifica en etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, ya sea a través del control de calidad, las obligaciones contractuales, los cronogramas de trabajo, los planes de acción derivados de los proyectos, los procesos de curaduría de material cedido o adquirido, previo play y acciones puntuales de ingesta previo y durante la emisión, entre otros. Los contenidos (hitos) adquiridos, el contenido producido y el emitido es almacenado temporalmente en el sistema gestor de medios para su correspondiente catalogación y uso para la programación y emisión. Aquel contenido que sea propiedad de RTVC será conservado por señal memoria.

La liberación de cada una de estas instancias está definida y la información documentada donde evidencia la conformidad de los criterios de aceptación y la trazabilidad se dispone en los archivos de gestión de cada proceso y/o de acuerdo con las TRD.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

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 APLICATIVO VIGENTE, 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.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 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.

Los métodos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema, alineado con la planeación estratégica de la Empresa, están establecidos en el módulo de indicadores del sistema de planeación y gestión aplicativo vigente; se realizan revisiones periódicas al interior de los procesos, seguimientos de compromisos contractuales y legales y la generación de informes de ley como reporte al cumplimiento de acciones monitoreadas por entes de control del estado y demás partes interesadas.

El análisis de la información de indicadores se realiza con el fin de identificar tendencias, guiar decisiones y evaluar el SIG para demostrar su eficacia, eficiencia y efectividad. Los datos de los diferentes seguimientos que se le hacen a los planes de 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.
De acuerdo con los resultados de los indicadores del SIG (asociados a los procesos) y la planeación estratégica de RTVC, se deben generar correcciones, acciones correctivas y/o mejoras, de acuerdo con la tendencia y justificación de tales resultados. Cuando se encuentra viable derivado de los análisis de los indicadores es posible que se determinen controles a los riesgos de proceso o corrupción a manera de acciones preventivas. Todo lo anterior de acuerdo con lo definido en la "Guía para la gestión de indicadores" que se encuentre vigente.

El proceso Evaluación (control interno y control disciplinario) a través de sus procedimientos, permite integrar y analizar el desempeño general de la Empresa e identificar oportunidades de mejora. Así mismo a través de los principios del Modelo Estándar de Control Interno – MECI determinado dentro del MIPG se establecen líneas de defensa cuyos actores serán los responsables, según corresponda, de realizar las acciones para apropiar los diferentes componentes del modelo tales como:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de monitoreo
- Actividades de control
- Información y comunicación

9.1.2. Satisfacción del cliente

Para RTVC son muy importantes los clientes, ciudadanos, audiencias y usuarios; RTVC fue creada para prestar un servicio de radio y televisión pública eficiente y de alta calidad y tiene la obligación natural de proveer a los colombianos una programación entretenida de carácter educativo y cultural.

Para obtener la percepción de los clientes, ciudadanos, audiencias y usuarios, con respecto al cumplimiento que RTVC da a sus requisitos, se aplican sondeos y/o encuestas que se encuentran contempladas en los procesos de segundo nivel misionales tales como de atención al ciudadano, gestión del cliente, gestión de comunicaciones, gestión del archivo audiovisual y gestión del archivo sonoro, la mayor parte de esta información es canalizada a través de el equipo de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas (PQRSD), gestión comercial y gestión de comunicaciones.

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 SIG.

9.2. AUDITORIA INTERNA

RTVC tiene estructurado un proceso de segundo nivel para la realización de las auditorías internas, en el que se establecen tanto la planificación y realización de las auditorías, como la verificación y el seguimiento a las acciones correctivas resultado de los hallazgos.

El método de auditoría interna de calidad es propuesto u orientado por contratista del equipo SIG asignado por el coordinador de planeación, este propone la estrategia a realizar en cada vigencia respecto a los criterios y ciclos que serán realizados y avalados por las instancias que correspondan de acuerdo con lo establecido en el manual de auditorías de calidad de RTVC que se encuentre vigente.
Paralelamente la oficina asesora de control interno realiza un plan y programa de auditoria para verificar la gestión de los procesos y el cumplimiento de requisitos legales aplicables a RTVC.

Por otra parte, la Empresa desarrolla modelos de evaluación para el seguimiento de los programas misionales y las actividades de apoyo; algunos de los métodos para conocer la eficacia, eficiencia y efectividad de estos son: seguimiento, monitoreo, control, supervisión, interventoría, auditoría, investigación, elaboración de diagnósticos y elaboración de informes.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En la revisión por la dirección, se realiza por medio de las reuniones (mínimo una vez al año) con la gerencia de RTVC y/o reuniones periódicas con el comité institucional de gestión y desempeño en las cuales se analiza el cumplimiento de las directrices establecidas en la Política SIG, así como el cumplimiento de los objetivos SIG.

Permanentemente el Coordinador de planeación monitorea:

- La gestión realizada sobre el mantenimiento y mejora del sistema
- Los cambios en las cuestiones internas y externas que pueden afectar el SIG.
- La revisión y seguimiento de la medición (indicadores de plan estratégico, plan de acción y procesos) de los procesos y su correspondiente socialización, análisis y mejora con el equipo directivo.
- El monitoreo a las acciones correctivas, mejoras y mapas de riesgos de gestión y corrupción de RTVC.
- La adecuación de los recursos a través de la presentación del anteproyecto de presupuesto

Resultados de estos seguimientos se presentan al Comité Institucional de Gestión y desempeño y/o en las reuniones de la Gerencia con el equipo directivo para la toma de decisiones.
Así mismo, de acuerdo con las disposiciones de ley, RTVC anualmente realiza la rendición de cuentas, en la cual se presenta a la ciudadanía y grupos de interés los resultados de la gestión, para lo cual edita previamente un informe de gestión liderado por la coordinación de planeación. Las acciones

asociadas a esto se encuentran descritas en el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas.
La información derivada de la revisión por la dirección, el comité de desarrollo administrativo y la rendición de cuentas es almacenada en el archivo de gestión de la coordinación de planeación de acuerdo con la TRD.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

RTVC determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente, ciudadano, usuarios, audiencias y en general de sus grupos de interés y aumentar la satisfacción de este.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

RTVC cuenta con un proceso para el manejo de acciones correctivas, mediante los cuales se busca eliminar las causas de las no conformidades reales, con el objeto de evitar que vuelvan ocurrir, y de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Los líderes de los procesos efectúan el seguimiento, medición y análisis de los procesos y del producto o servicio, siendo los responsables de formular las acciones correspondientes de acuerdo con los resultados de la medición.

Igualmente, se generan acciones correctivas o de mejoras como resultado de la autoevaluación de los procesos, las auditorías internas y/o externas, quejas y reclamos, salidas no conformes, indicadores y riesgos entre otros.

10.3. MEJORA CONTINUA

RTVC mejora la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión a través de la formulación, implementación y desarrollo de políticas, objetivos, resultados de auditorías internas SIG, resultados de indicadores de gestión y revisiones por dirección para el seguimiento y medición de los procesos; todo con el fin de formular e implementar las acciones correctivas a las que haya lugar, para la sostenibilidad y mejora del Sistema.

Tipo de acción: Es la forma en que se clasifican las actividades por desarrollar de acuerdo con los hallazgos identificados. Los tipos de acción que se contemplan son los siguientes:

- Correctiva: es aquella acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Mejora: es aquello que se realiza de tal forma que la organización pueda mantener los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuestras oportunidades.
- Corrección: acción para eliminar una, no conformidad detectada

Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Creación del Documento	Coordinación de Planeación	18/05/2022
	Se realiza nuevamente el cargue del documento en el cual se incluye el logo de RTVC, se ajusta el código, se deja en versión 1 por ser nuevo subproceso , con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, nombre del subproceso, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca.V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026