

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ARMENIA, COLOMBIA

2012

PRESENTACIÓN	3
1. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN	4
1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
1.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	4
1.3. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL.....	5
1.4. LOGOTIPO DE LA ORGANIZACIÓN	6
1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
2. GENERALIDADES DEL MANUAL.....	8
2.1. IMPORTANCIA DEL MANUAL	8
2.2. OBJETIVOS DEL MANUAL	8
2.3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL.....	9
2.4. ALCANCE.....	9
3. SIMBOLOGÍA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	10
4. CRITERIOS PARA LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	11
5. MAPA DE PROCESOS.....	12
6. NOMENCLATURA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	13
7. MACROPROCESO ESTRATÉGICO.....	14
8. MACROPROCESO MISIONAL	23
9. MACROPROCESO DE APOYO.....	64
10. MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.....	101



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página 3 de 129

PRESENTACIÓN

CÓDIGO: MPP- PS

VERSIÓN

PRELIMINAR

El manual de procesos y procedimientos de Quindío Televisión se desarrolla en el marco de unificar las áreas de la organización para el mejoramiento del talento humano: sus funciones, competencias y capacidades técnicas, además de mejorar la calidad del servicio y cumplir con los objetivos de la empresa.

El presente manual se compone de las características de la organización, el mapa de procesos, la identificación de los macroprocesos, procesos y procedimientos del canal, e incluye algunos de ellos como parte de la propuesta de mejoramiento de la organización para ser implementados en un mediano plazo.

El manual es una guía de consulta permanente, que contribuirá en el avance del mejoramiento del servicio y realizar mayor control a las actividades que realiza el canal.

El manual está representado en sus macroprocesos por colores que los diferencian unos de otros (Naranja: Macroprocesos Estratégicos, Azul: Macroprocesos Misionales, Morado: Macroprocesos de Apoyo, Verde: Macroprocesos de Evaluación) pero que crean una sinergia, alcanzando la unidad e integración para un mejor soporte y base en las diferentes actividades que se involucran.

Por tal razón, el presente manual es la base del mejoramiento del canal, pretendiendo sea una herramienta de mucha ayuda para que el crecimiento del canal sea acorde a las normas de calidad, cumpliendo y satisfaciendo las expectativas y necesidades de los usuarios, y permitiendo que CLARO en Quindío se posicione en el mercado.

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa se ubica en la Carrera 18 # 1N - 18 Barrio Nueva Cecilia, Armenia, Quindío; el Teléfono es (6) 7342716

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

“Claro Colombia (Comunicación Celular) es una empresa operadora de telefonía móvil celular en Colombia anteriormente llamada Comcel S.A. a diciembre de 2011 tenía más de 30 millones de líneas activas (de un total de 40,7 millones en el país). Es propiedad del grupo mexicano América Móvil.

A partir del 26 de Junio de 2012 **Comcel** cambió su razón social a Claro Colombia, luego de su alianza con Telmex Colombia, también subsidiaria de América Móvil.

Sus servicios actuales son:

- ⊕ Móviles: Opera en las tecnologías:
- ⊕ GSM: Tecnología GSM y GPRS en la banda 800Mhz, a nivel nacional, presta el servicio de voz móvil convencional y Push-to-talk.
- ⊕ EDGE: Tecnología disponible en todo el territorio nacional, presta el servicio de navegación en internet a velocidades cercanas a los 200kbps.
- ⊕ UMTS y HSDPA: Tecnología presente en más de 800 poblaciones, presta el servicio de navegación en internet, con velocidades de hasta 2mbps en teléfonos 3G (UMTS) y 3.5G (HSDPA) y módem inalámbrico USB.
- ⊕ Televisión: Presta el servicio de televisión analógica y digital por suscripción, más de 85 canales en alta definición, así como televisión propagada.
- ⊕ Telefonía Fija: El servicio de telefonía fija se presta bajo la antigua red de Telmex.
- ⊕ Internet: Presta el servicio de internet residencial, comercial y empresarial por medio de la red Telmex, alcanzando velocidades de 5, 10,20 y 50 megabites por segundo en navegación.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página 5 de 129

1.3. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO: MPP- POG

VERSIÓN

PRELIMINAR

MISIÓN

Ser un grupo líder en telecomunicaciones, proporcionando a nuestros Clientes soluciones integrales de gran valor, innovadoras y de clase mundial, a través del desarrollo humano y de la aplicación de tecnología de punta.

VISIÓN

Alcanzar el liderazgo de CLARO en el mercado nacional e internacional, expandiendo su penetración de servicios de telecomunicaciones en todos los mercados posibles para ser una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel mundial.

VALORES

Nuestros valores apoyan nuestra misión y son aquellas cualidades que nos distinguen y orientan:

- ⊕ Trabajo
- ⊕ Crecimiento
- ⊕ Responsabilidad Social
- ⊕ Austeridad



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

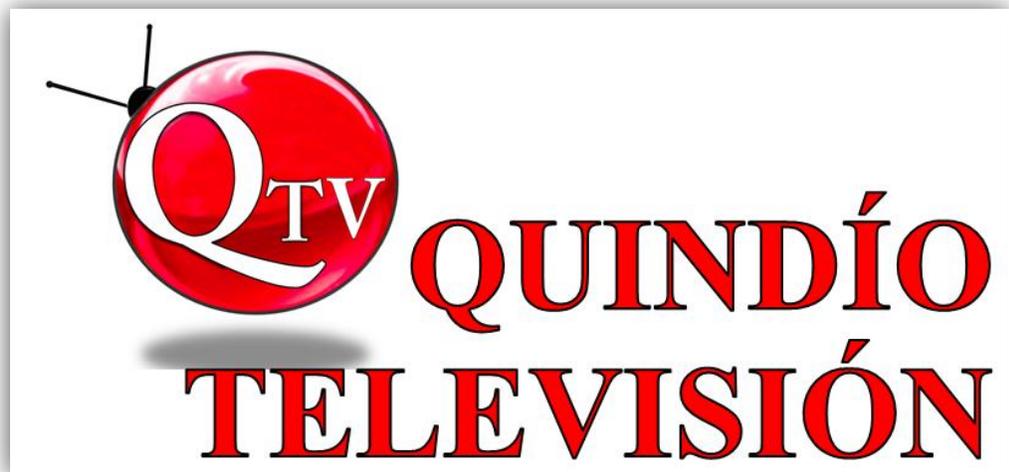
Página 6 de 129

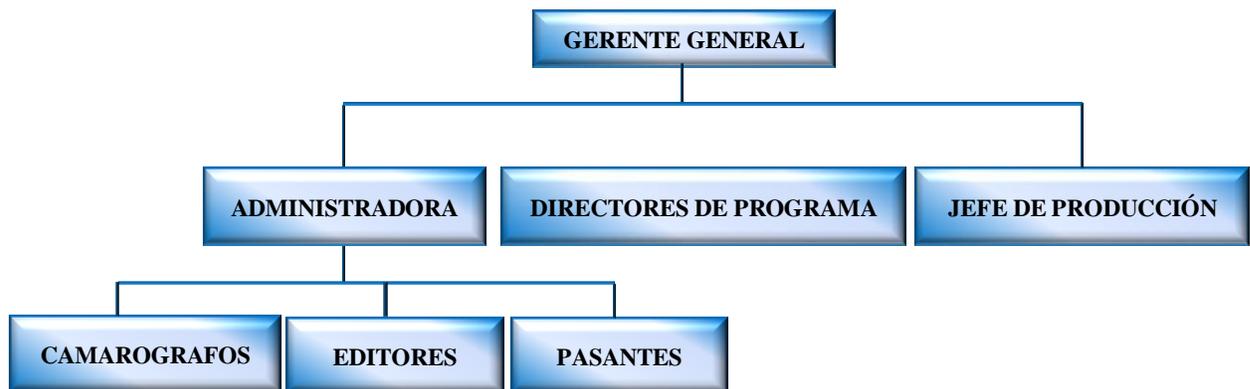
1.4. LOGOTIPO DE LA ORGANIZACIÓN

CÓDIGO: MPP- LOG

VERSIÓN

PRELIMINAR







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página 8 de 129

2. GENERALIDADES DEL MANUAL

CÓDIGO: MPP- GM

VERSIÓN

PRELIMINAR

2.1. IMPORTANCIA DEL MANUAL

El manual de procesos y procedimientos para el Canal Quindío Televisión, es la principal herramienta que sirve como parte del fortalecimiento del área de gestión del talento Humano de la empresa, porque soporta el desarrollo de actividades y los pasos fundamentales que se deben realizar como parte de la cotidianidad del canal.

Sirve para controlar el cumplimiento de las competencias de cada rol que se desempeña, y verifica también el cumplimiento del propósito organizacional.

2.2. OBJETIVOS DEL MANUAL

GENERAL

Orientar al talento humano de Canal Quindío Televisión en los procesos y procedimientos existentes en la empresa, con el fin de ser eficientes y eficaces en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

ESPECÍFICOS

- Ajustar los procesos del servicio a la realidad del Canal Quindío Televisión.
- Actualizar las actividades en los diferentes procesos y procedimientos considerando el cumplimiento de los objetivos organizacionales del Canal Quindío Televisión.
- Mejorar la participación del Talento Humano en las actividades y roles como parte de sus funciones y responsabilidades en el canal.
- Fortalecer los servicios que ofrece el canal.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página 9 de 129

CONTINUACIÓN GENERALIDADES DEL MANUAL

CÓDIGO: MPP- GM

VERSIÓN

PRELIMINAR

2.3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El Canal Quindío Televisión, pretende con la formalización de los procesos y procedimientos mejorar la productividad y servicios que ofrece el canal, a través de procesos y procedimientos más eficaces, totalmente actualizados y orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

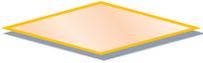
En la actualidad el canal cuenta con personal capacitado para desarrollar los servicios del canal, sin embargo, la formalización de los procesos y procedimientos contribuirá al talento humano en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de funciones asignadas.

2.4. ALCANCE

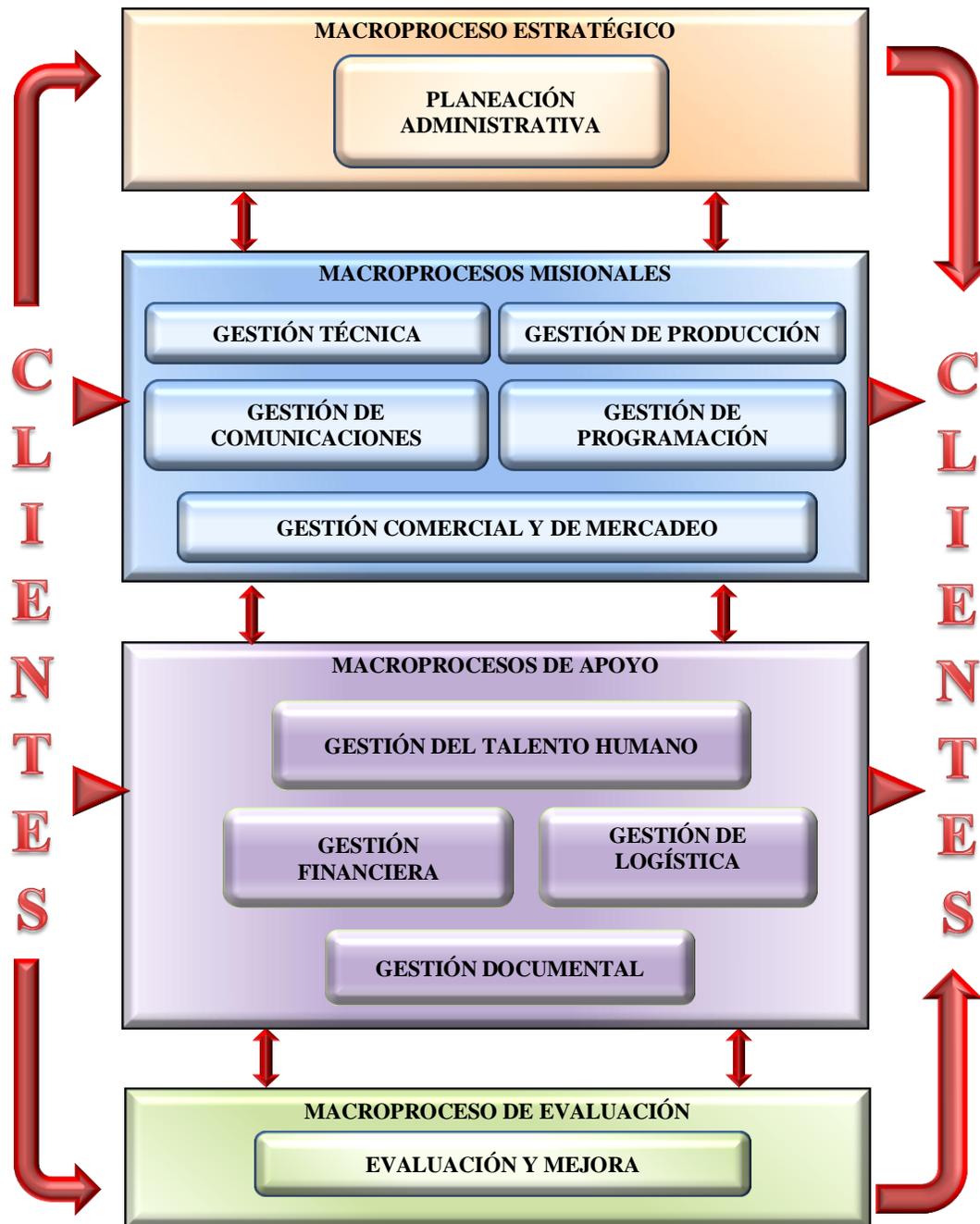
El Manual de procesos y procedimientos está dirigido al talento humano del Canal Quindío Televisión.

VERSIÓN

PRELIMINAR

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	CONECTOR	Se nombra un proceso independiente que en algún momento se relaciona con el proceso original.
	TERMINADOR	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar resultados en el final del mismo
	PROCESO	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso, puede tener muchas entradas pero una sola salida.
	DATOS	Se sitúa en su interior la información necesaria para alimentar una actividad
	DECISIÓN	Indica puntos de Toma de Decisión: Sí, No, Abierto, Cerrado.
	LÍNEA DE FLUJO	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	BASE DE DATOS	Representa la información almacenada electrónicamente con respecto al proceso.
	DOCUMENTO	Representa al cierre de la documentación
	MATERIAL	Representa el material que circula en el proceso.
	TRANSPORTE	Representa un elemento de referencia a otro.
	ACTIVIDAD DE CONTROL	Parámetros de control de las actividades
	CONECTOR DE PÁGINA	Representa un enlace en un paso final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.
	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	Identifica las actividades pre-establecidas

- ⊕ El manual debe ser revisado y ajustado una vez al año, considerando el plan de mejoramiento propuesto por la empresa.
- ⊕ Cada área debe ajustar sus procesos y procedimientos teniendo en cuenta las debilidades y fortalezas presentadas en el período determinado.
- ⊕ Período o vigencia establecida, cambios organizacionales, modernización, requisitos legales y normativos.
- ⊕ Acciones correctivas y preventivas.
- ⊕ Se debe actualizar la versión del Manual de Procesos y Procedimientos del Canal.



MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Estratégico –ME-	Planeación Administrativa –PA-	Elaboración planes de acción -EPA-
		Gestión de Riesgos –GR-
		Gestión de Planes y Proyectos –GPP-
Misional –MM-	Gestión de Producción –GP-	Gestión de Programas y Proyectos -GPPY-
		Producción de Programas –PP-
		Alquiler de Productos –AP-
		Administración de Recursos de Producción –ARP-
		Elaboración de Parrilla –EP-
	Gestión de Programación -GPG-	Evaluación de Programación –EVP-
		Emisión de Programas –EPG-
		Mantenimiento de Equipos de Producción –MEP-
	Gestión Técnica –GTC-	Entrega de Turnos –ET-
		Difusión –DF-
	Gestión de Comunicaciones –GCM-	Diseño del Material Gráfico –DMG-
		Actualización Página Web –APW-
		Venta de Pauta Publicitaria –VPP-
	Gestión Comercial y de Mercadeo –GCMO-	Emisión Comercial -EC-
		Concursos –CRS-
APOYO –MA-		Gestión del Talento Humano –GTH-
	Selección y Vinculación del Personal –SVP-	
	Plan de Capacitación –PC-	
	Prácticas Profesionales –PPF-	
	Gestión de Logística –GLG-	Compras y Servicios –CYS-
		Administración de la Red –ARD-
		Mantenimiento de Equipos –MEQ-
		Administración de Backups- ABK-
	Gestión Financiera –GF-	Presupuesto –PTO-
		Facturación -FT-
		Contable –CT-
	Gestión Documental –GD-	Control de Documentos –CD-
		Control de Registro del Sistema de Gestión de la Calidad –CRSGC-
		Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad –CDSGC-
		Acciones Correctivas y Preventivas -ACP-
EVALUACIÓN –ME-	Evaluación y Mejora -EVM-	Medición de Satisfacción del Cliente -MSC-

OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Realizar la planeación estratégica de la empresa, la fijación de objetivos y metas, la gestión de recursos y de la información interna, la gestión de planes y proyectos administrativos y el manejo de riesgos del canal.

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
ESTRATÉGICO –ME-	Planeación Administrativa –PA	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración Planes de Acción -EPA ⊕ Gestión de Riesgos -GR ⊕ Gestión de Planes y Proyectos -GPP

NOMBRE DEL PROCESO	PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA				CÓDIGO: ME-PA
OBJETIVO DEL PROCESO	Dirigir la planeación administrativa del Canal Quindío Televisión en sus áreas y procesos establecidos.				
RESPONSABLE	Gerencia				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Administración del Talento Humano ⊕ Gestión de recursos físicos y tecnológicos ⊕ Gestión financiera ⊕ Evaluación y Mejora ⊕ Gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Necesidades y requisitos ⊕ Planes ⊕ Proyectos ⊕ Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Realizar el análisis de las estrategias externas e internas del canal. ⊕ Evaluar los resultados obtenidos de los planes por área. ⊕ Coordinar el establecimiento del plan estratégico del canal. ⊕ Apoyar la construcción del plan de mejoramiento por áreas. ⊕ Establecer indicadores de control y seguimiento a los planes. ⊕ Coordinar y apoyar la retroalimentación de los planes establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico del canal. Plan de Mejoramiento por área Resultados de los indicadores Informes por área y organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Administración del Talento Humano ⊕ Gestión de recursos físicos y tecnológicos ⊕ Gestión financiera ⊕ Evaluación y Mejora Gestión documental 	
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Canales de Televisión regionales y nacionales ⊕ Industria de Telecomunicaciones ⊕ Anunciantes ⊕ Empresas de desarrollo tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Políticas de televisión ⊕ Exigencia actual del mercado ⊕ Desarrollos tecnológicos 		<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico del canal 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Canales de Televisión regionales y nacionales ⊕ Industria de Telecomunicaciones ⊕ Anunciantes ⊕ Empresas de desarrollo tecnológico 	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	Normas	Nombre	Fórmula
	Plan estratégico	Acuerdos, Resoluciones, Leyes.	<u>Legales y</u>	Seguimiento al	(Evaluaciones de

Personal con conocimiento de planeación estratégica.			<u>reglamentarios</u> N.A.	plan	seguimiento aplicadas/ evaluaciones propuestas)x100
INFRAESTRUCTURA					
⊕ Computadores con Sistema Operativo adecuado. ⊕ Gestor de Proyectos	No Aplica	No Aplica	<u>Especificados por el Cliente</u> N.A.	Mejoramiento por áreas	(Resultados positivos/ Total de Resultados) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO					
⊕ Iluminación ⊕ Ventilación	No aplica	No Aplica	<u>Organizacionales</u> N.A.	Planes y Proyectos	(Planes y Proyectos elaborados/ Planes y Proyectos que se ejecutan) x 100
RIESGOS					
⊕ Incumplimiento en las metas y planes propuestos. ⊕ Asesoría inadecuada a los funcionarios sobre la formulación, ejecución y seguimiento a los proyectos en el marco de los planes y políticas del canal ⊕ Rigidez en la planeación estratégica de la organización					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN PLANES DE ACCIÓN

CÓDIGO: PA- EPA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los planes de acción para las diferentes áreas con el fin de alcanzar las metas propuestas para cada período.

RESPONSABLE

Gerencia

ACTIVIDAD

RESPONSABLE

REGISTRO

PUNTO DE CONTROL

Reunión con el equipo de trabajo para revisar el plan estratégico, las metas estratégicas del área y determinar el plan de trabajo.

Director de cada área

Acta de reunión

Acta de reunión

Elaboración del plan de acción por área.

Director de cada área

Plan de acción

Plan de acción

Focus Group

Director de área

Acta de reunión

Acta de reunión

Seguimiento trimestral a los planes

Gerente/ Director de área

Formato de seguimiento

Formato de seguimiento

Retroalimentación y ajuste a los planes de acción.

Gerente/ Director de área

Plan de acción

Plan de acción

REGISTROS

Informe del Plan estratégico, Acta de reunión, formatos de seguimiento.

ANEXOS

Formato de cronograma de actividades por área

Formato de seguimiento de las actividades

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN PLANES DE ACCIÓN

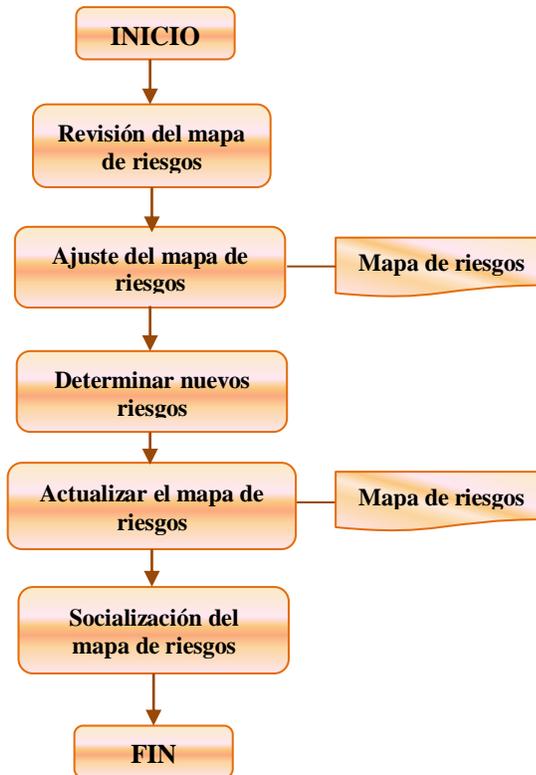
CÓDIGO: PA- EPA

DIAGRAMA DE FLUJO



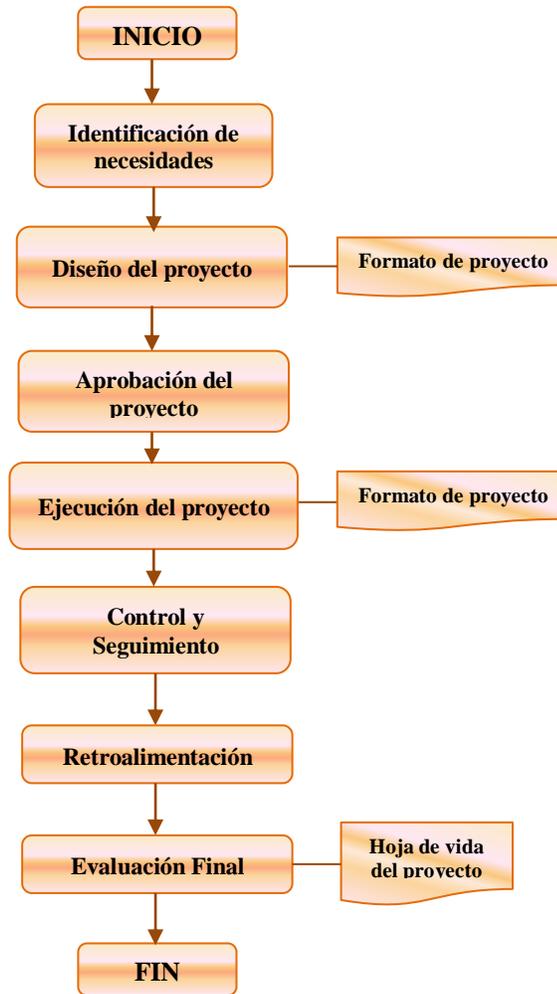
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: PA-GR	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Minimizar el impacto y la posibilidad de ocurrencia de los riesgos en el canal		
RESPONSABLE	Directores de área		
DOCUMENTOS	Guía de administración del Riesgo del programa de Salud Ocupacional		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Revisar el mapa de riesgo y su administración dos (2) veces al año.	Directores de área	Informe	Informe de diagnóstico y actualización del plan de manejo de riesgos
Ajustar el mapa de riesgos.	Directores de área	Informe	Informe de diagnóstico y actualización del plan de manejo de riesgos
Determinar los riesgos por cada nuevo procedimiento.	Directores de área	Ninguno	Mapa de riesgos actualizado
Socializar el mapa de riesgos	Directores de área	Plan de manejo de riesgos	Plan de manejo de riesgos
REGISTROS			
Plan de manejo de riesgos Informe de diagnóstico			
ANEXOS			
Ninguno			

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PLANES Y PROYECTOS			CÓDIGO: PA- GPP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Gestionar los planes y proyectos de acuerdo a las necesidades encontradas			
RESPONSABLE	Director de área			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Identificación de una o varias necesidades.	Director de área	Ninguno	Necesidad identificada	
Diseño del proyecto	Director de área	Propuesta	Proyecto elaborado	
Aprobación del proyecto	Gerencia	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada	
Ejecución	Director de área	Ninguno	Actividades desarrolladas	
Control y seguimiento	Director de área	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada	
Retroalimentación	Director de área	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada	
Evaluación final	Director de área	Informe de cierre	Informe de cierre	
REGISTROS				
Plan y/o proyecto, hoja de vida del proyecto, informe de cierre del proyecto				
ANEXOS				
Formato de proyecto Formato hoja de vida del proyecto				

DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 23 de 129
	8. MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO: MPP- MM
VERSIÓN	PRELIMINAR	

OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Ejecutar todas las actividades que apliquen en el cumplimiento de la misión y visión organizacional del canal.

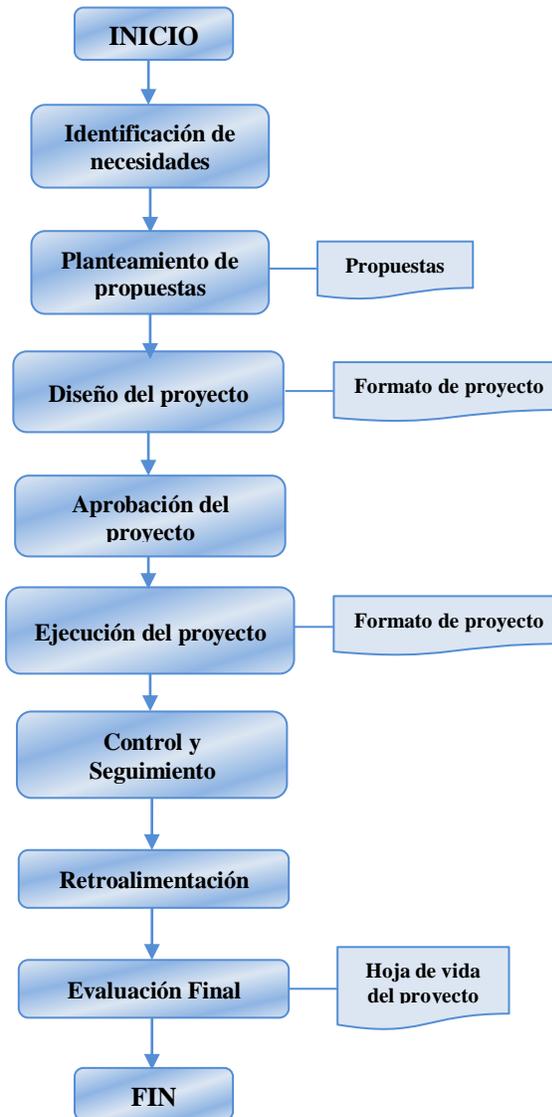
MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
MISIONAL	Gestión de producción	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión de Programas y Proyectos ⊕ Producción de Programas ⊕ Alquiler de Productos ⊕ Administración de Recursos de Producción
	Gestión de programación	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración de Parrilla ⊕ Evaluación de Programación ⊕ Emisión de Programas
	Gestión técnica	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Mantenimiento de Equipos de Producción ⊕ Entrega de Turnos
	Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Difusión ⊕ Diseño de Material Gráfico ⊕ Actualización Página Web
	Gestión comercial y de mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Venta de Pauta Publicitaria ⊕ Emisión Comercial ⊕ Concursos

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN				CÓDIGO: MM-GP
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar el manejo de los recursos de producción y emisión de la organización, así como la producción de los contenidos propios del canal.				
RESPONSABLE	Jefe de Producción				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación estratégica ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo	⊕ Plan estratégico ⊕ Estrategia de comunicaciones ⊕ Parrilla de programación. ⊕ Solicitud de recursos de producción para comercialización ⊕ Cuadro de solicitud de recursos de producción.	▷ Recepcionar las solicitudes de recursos de producción. ▷ Asignar los recursos ▷ Realizar cotizaciones y propuestas para clientes que soliciten los servicios. ▷ Coordinar los turnos de los contratistas para la correcta gestión de los recursos. ▷ Elaborar los cuadros de programación de recursos. ▷ Supervisar el buen uso de los recursos. ▷ Garantizar la disponibilidad de los recursos a clientes. ▷ Supervisar los contratos de los servicios	Cuadro de asignación de recursos.	Gestión de programación Gestión de Comunicaciones Mejoramiento continuo Gestión Técnica	
			Proveedor Externo: Empresas e Instituciones que deseen servicios de producción audiovisual.	Solicitud de cotización con las características del servicio requerido.	Cotización Propuesta
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
Personal capacitado para operar los equipos de producción. Director de producción y programación Supervisor técnico y de	Plan estratégico	Solicitud de cotización.	N.A.	Audiencia Share Bope	(Promedio Share mes anterior/ Promedio share anual) x 100

producción. Productores Asistente de producción			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u> N.A.	Calificación de contenidos Productos	(Calificación mes anterior/ Calificación Anual) x 100 (Pdto. Finales/ Pdto. total) x 100
INFRAESTRUCTURA ⊕ Computadores Sistema Operativo adecuado ⊕ Equipos de producción	N.A.	N.A.	<u>Especificados por el Cliente</u> N.A.	Cumplimiento de las políticas de producción Evaluación permanente Eficiencia	(Pdto. que cumple/ Pdto. total) x 100 (Pdto. evaluado/ Pdto. total) x 100 (Puntaje parcial/ Puntaje Final) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación ⊕ Aire acondicionado	N.A.	N.A.	<u>ORGANIZACIONALES</u> Políticas departamento de producción	Eficacia	(Puntaje Obtenido/ Puntaje definitivo) x 100
RIESGOS					
⊕ Ausencia de operarios de su lugar de trabajo. ⊕ Accidentes laborales por la necesidad de montajes de set e iluminación de los diferentes programas. ⊕ Deficiencias en los niveles de luz. ⊕ Exceso de trabajo ⊕ Uso inadecuados de los recursos de producción. ⊕ Problemas físicos y psicológicos.					

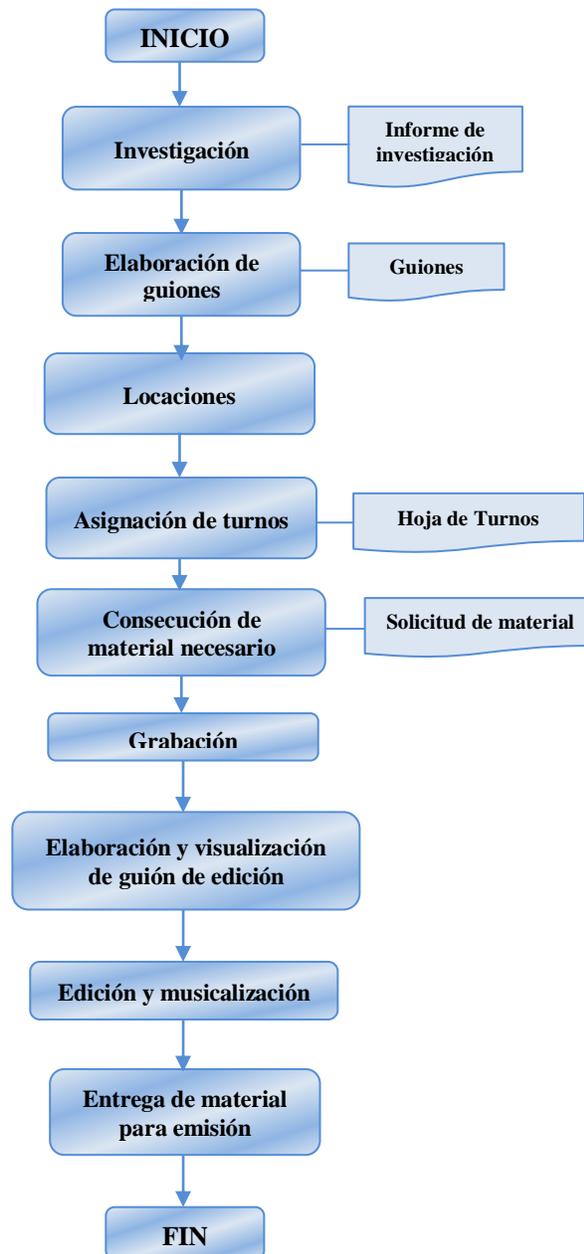
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS			CÓDIGO: GP- GPPY
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Desarrollar las acciones encaminadas a la propuesta de los programas y proyectos para el canal.			
RESPONSABLE	Jefe de Producción			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Identificación de una o varias necesidades	Director de área o programas	Ninguno	Necesidad identificada	
Planteamiento de propuestas	Director de área o programas	Propuestas	Propuestas	
Diseño del proyecto	Jefe de producción / Director de área	Proyecto o programa	Proyecto o programa desarrollado	
Aprobación del proyecto	Gerencia	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto terminada	
Ejecución	Director de área	Ninguno	Actividades cumplidas	
Control	Jefe de producción / Director de área	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto terminada	
Retroalimentación	Gerencia/ Jefe de producción / Director de área	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada	
Evaluación final	Jefe de producción / Director de área	Informe final del proyecto	Informe final del proyecto	
REGISTROS				
Proyecto, programa, hoja de vida del proyecto, informe final del proyecto.				
ANEXOS				
Formato de proyecto				
Formato hoja de vida del proyecto				

DIAGRAMA DE FLUJO



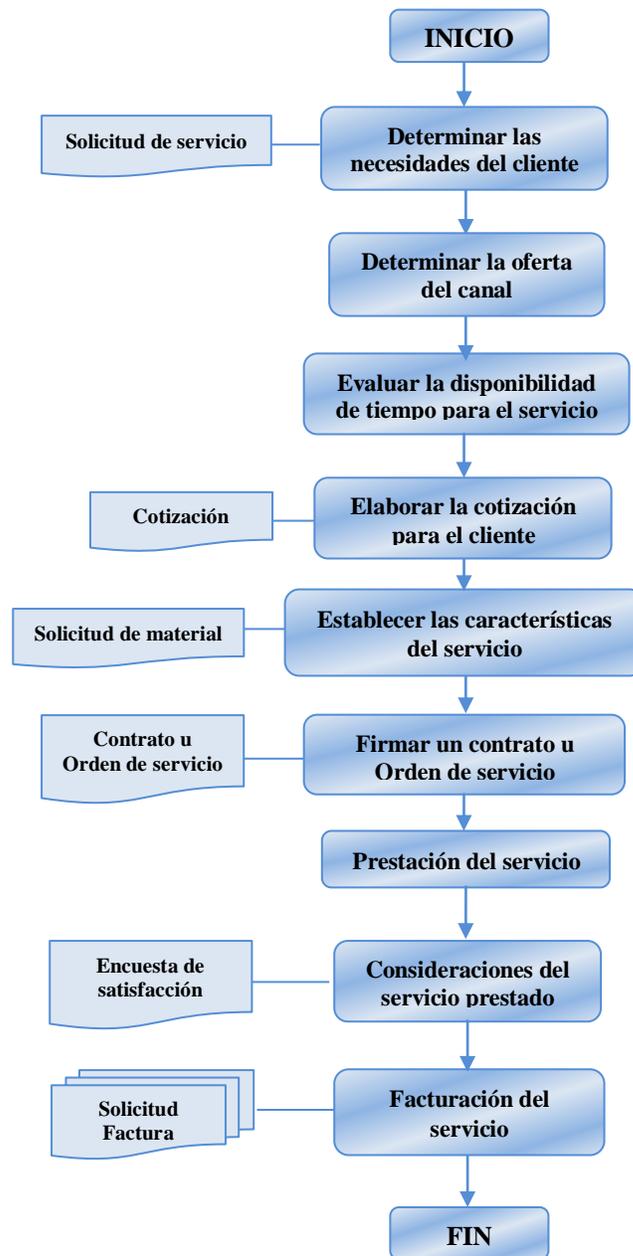
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PRODUCCIÓN DE PROGRAMAS			CÓDIGO: GP-PP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Realizar programas de televisión para emitir en el canal Quindío Televisión			
RESPONSABLE	Jefe de producción y Directores de programa			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Investigación	Director/ productor de programa	Ninguno	Temática del programa definida	
Elaboración de guiones	Director/ productor de programa	Ninguno	Guiones elaborados	
Determinar locaciones	Director/ productor de programa	Ninguno	Locaciones establecidas	
Solicitud de asignación de turnos para uso de equipos.	Jefe de Producción	Solicitud de recursos de producción	Cuadros de programación	
Obtener materiales de producción	Director/ productor de programa	Ninguno	Materiales para grabación	
Grabación realizada	Director/ productor de programa	Ninguno	Grabación realizada	
Elaboración y visualización de guión de edición	Director/ productor de programa	Ninguno	Material visualizado con línea de tiempo	
Edición y musicalización	Director/ productor de programa	Ninguno	Programa editado	
Entregar el material para emisión	Director/ productor de programa	Registro de recibido	Material entregado para programación	
REGISTROS				
Cuadros de programación de uso de recursos, Formato de solicitud de recursos de producción				
ANEXOS				
Formato de solicitud de recursos de producción				

DIAGRAMA DE FLUJO

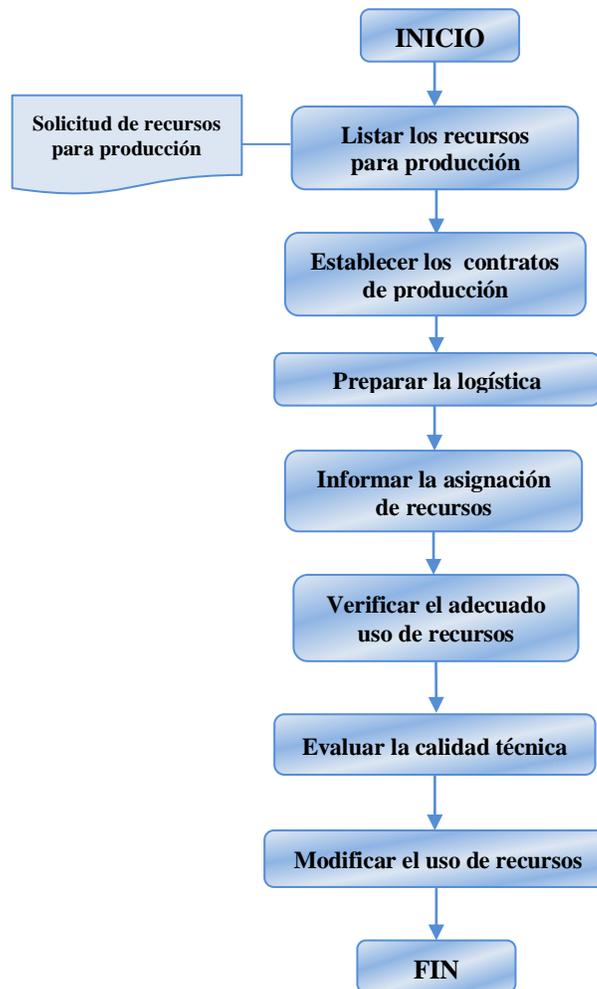


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ALQUILER DE PRODUCTOS			CÓDIGO: GP-AP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Alquilar los productos (bienes y servicios) de producción del canal			
RESPONSABLE	Jefe de producción y Directores de programa			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Determinar las necesidades del cliente	Jefe de producción y Directores de programa	Solicitud de servicio	Necesidades del cliente identificadas	
Determinar la oferta del canal referente a la capacidad técnica, logística y operativa.	Jefe de producción y Directores de programa	Ninguno	Revisión	
Evaluar la disponibilidad de tiempo del canal para prestar el servicio.	Jefe de producción y Directores de programa	Ninguno	Revisión de parrillas de producción	
Elaborar una cotización para el cliente	Jefe de producción	Cotización	Cotización entregada	
Establecer las características del servicio	Jefe de producción	Ninguno	Reunión con el cliente	
Firmar un contrato o establecer al cliente una orden de servicio.	Jefe de producción	Contrato u orden de servicio	Orden de servicio o contrato firmado	
Prestar el servicio de acuerdo a las características ofrecidas	Jefe de producción	Ninguno	Servicio prestado	
Solicitar al cliente que establezca sus consideraciones del servicio recibido	Jefe de producción	Encuesta	Encuesta	
Enviar a Tesorería la solicitud de Facturación	Jefe de producción	Solicitud de facturación	Solicitud de facturación	
Facturar de acuerdo a la solicitud	Coordinador de tesorería	Factura	Factura elaborada	
REGISTROS				
Cotización; Orden de servicio o contrato; Encuesta de satisfacción; Factura; Solicitud de facturación				
ANEXOS				
Encuesta; Formato de solicitud de facturación				

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE PRODUCCIÓN		CÓDIGO: GP-ARP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Mejorar el uso de los recursos del área de acuerdo a las necesidades.		
RESPONSABLE	Jefe de Producción		
DOCUMENTOS	Ninguno		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Diligenciar la solicitud de recursos para producción	Jefe de Producción Directores de programa	Formato de solicitud de recursos	Requerimientos de cada programa
Establecer los contratos con clientes que requieran el uso de recursos de producción.	Jefe de Producción Directores de programa	Ninguno	Clientes identificados
Elaborar la logística de acuerdo a los recursos de producción	Jefe de Producción Directores de programa	Cuadros de programación	Cuadros elaborados
Mostrar los cuadros en la cartelera del canal	Jefe de Producción Directores de programa	Ninguno	Cuadros elaborados
Se informa en producción los cambios en la programación de los recursos	Jefe de Producción Directores de programa	Ninguno	Cambio evaluado
Hacer los ajustes en los cuadros elaborados	Jefe de Producción Directores de programa	Cuadros de programación	Cuadros ajustados
Verificar el adecuado uso de los recursos de producción.	Jefe de Producción Directores de programa	Informe de uso de recursos por programa	Informe elaborado
Evaluar la calidad técnica de producción de los programas y el nivel de satisfacción del cliente	Jefe de Producción Directores de programa	Informe de calidad técnica de producción por programa	Informe elaborado
Modificar el uso de recursos considerando el informe respectivo	Jefe de Producción Directores de programa	Cuadros de programación	Cuadros elaborados
REGISTROS			
Cuadros de programación; Formato de solicitud de recursos; Formato de cuadros de programación			
ANEXOS			
Formato de cuadros de programación; Formato de solicitud de recursos; Formato de Informe de utilización de recursos			

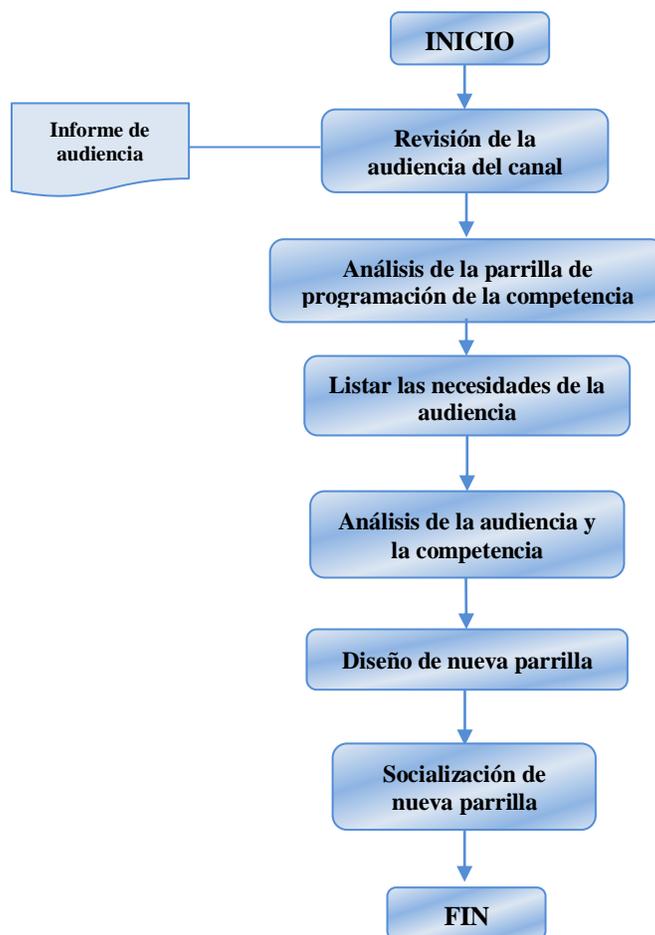
DIAGRAMA DE FLUJO

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN				CÓDIGO: MM-GPG
OBJETIVO DEL PROCESO	Controlar los contenidos y la emisión del canal considerando las políticas de la alta dirección.				
RESPONSABLE	Jefe de Producción/ Directores de programas				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Gestión comercial y de mercadeo	⊕ Plan Estratégico ⊕ Cuadro de pauta ⊕ Material para emisión	⊕ Definir los programas de la parrilla ⊕ Diseñar la parrilla de programación. ⊕ Realizar la evaluación de calidad de los programas	⊕ Parrilla de programación ⊕ Estudio de audiencia ⊕ Programas nuevos	⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Gestión comercial y de mercadeo	
EXTERNOS ⊕ Estudios de audiencia (IBOPE, EGM, TGI) ⊕ Encuestas	⊕ Resultados de audiencia ⊕ Comentarios de los clientes	⊕ Organizar la continuidad del día, incluyendo la comercial. ⊕ Manejar el material de tráfico. ⊕ Revisar la calidad de los programas. ⊕ Realizar informe de emisión. ⊕ Manejar el archivo audiovisual del canal.	⊕ Emisión de programas ⊕ Emisión de pauta publicitaria	⊕ Televidentes ⊕ Empresas que pautan	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS ⊕ Personal para operar los equipos de emisión. ⊕ Jefe de Producción ⊕ Directores de programa ⊕ Control de emisión	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
	⊕ Especificaciones técnicas. ⊕ Evaluación de Calidad.	Solicitud de cotización.			Audiencia.
			LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Calificación de contenidos	(Calificación mes anterior/ Calificación

			Acuerdos y resoluciones		Anual) x 100
				Evaluación de Productos	(Productos de calidad/ Productos totales) x 100
INFRAESTRUCTURA			<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u>	Evaluación de calidad de la programación	(Calificación mes anterior/ Calificación Anual) x 100
Computadores con Sistema Operativo adecuado.	N.A.	N.A.	Información actualizada de la programación.	Mejoramiento parrilla de programación	(Share Ibope semanal/ Share Ibope mensual) x 100
Equipos para emisión de televisión.			Parrilla de programación	Errores de emisión	(No. de errores por semana/ No. de errores por mes) x 100
Equipos para verificar la calidad técnica de los programas.			Programas de alta calidad.		
			Programación adecuada		
AMBIENTE DE TRABAJO			<u>ORGANIZACIONALES</u>	Programas deficientes	(No. programas deficientes/ Total programas) x 100
⊕ Iluminación	N.A.	N.A.	Políticas área de producción		
⊕ Ventilación					
⊕ Aire acondicionado					
RIESGOS					
Comerciales no actualizados Retraso de programas Daños en la emisión del canal Retraso en la edición					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE PARRILLA			CÓDIGO: GPG-EP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer la parrilla de programación para el Canal			
RESPONSABLE	Jefe de Producción y Director de Programa			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Revisión de la audiencia promedio del canal	Jefe de Producción Director de Programa	Informe de audiencia por programa	Informe de audiencia	
Analizar la parrilla de programación de la competencia	Jefe de Producción Director de Programa	Ninguno	Parrillas revisadas	
Revisión de las necesidades de clientes y televidentes	Jefe de Producción Director de Programa	Ninguno	Acta de la reunión	
Análisis de la audiencia y la competencia	Jefe de Producción Director de Programa	Acta de la reunión	Acta de la reunión	
Diseño y aprobación de la nueva parrilla	Jefe de Producción Director de Programa	Parrilla de programación	Parrilla de programación	
Socialización de la nueva parrilla	Directores	Ninguno	Correos electrónicos y publicación en cartelera	
REGISTROS				
Parrilla de programación; formato de informe de audiencia; actas de reunión.				
ANEXOS				
Formato de informe				

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN DE PROGRAMACIÓN

CÓDIGO: GPG-EVP

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar los programas que se realizan en el canal

RESPONSABLE

Jefe de Producción/ Director de programa

DOCUMENTOS

Ninguno

ACTIVIDAD

RESPONSABLE

REGISTRO

PUNTO DE CONTROL

Selección de los programas para evaluación

Jefe de Producción

Ninguno

Confirmación de la evaluación del programa

Revisión de la audiencia de cada programa.

Jefe de Producción
Director de programa

Informe de audiencia por programa

Informe de audiencia por programa

Revisión de la venta de pauta de cada programa.

Dirección Comercial

Informe de ventas por programa

Informe de ventas por programa

Revisión de los costos de cada Programa

Jefe de Producción
Director de programa

Informe de costos por programa

Informe de costos por programa

Revisión de los problemas del programa con los aspectos organizacionales, técnicos y de producción del canal.

Jefe de Producción
Director de programa

Informe de problemas identificados

Informe de problemas identificados

Revisión aleatoria de programas

Comité de evaluación

Ninguno

Listado de programas

Evaluación de calidad del programa

Comité de evaluación

Evaluación diligenciada

Evaluación diligenciada

Consolidación de la evaluación de la programación

Comité de evaluación

Matriz

Matriz

Toma de decisiones con respecto a la evaluación

Comité de evaluación

Ninguno

Decisiones y recomendaciones

Elaboración de acta de evaluación

Comité de evaluación

Acta del comité

Acta del comité

Elaboración de informe de evaluación por programa

Comité de evaluación

Informe de evaluación

Informe de evaluación

Entrega de informes a directores de programa

Comité de evaluación

Formato de entrega de informes

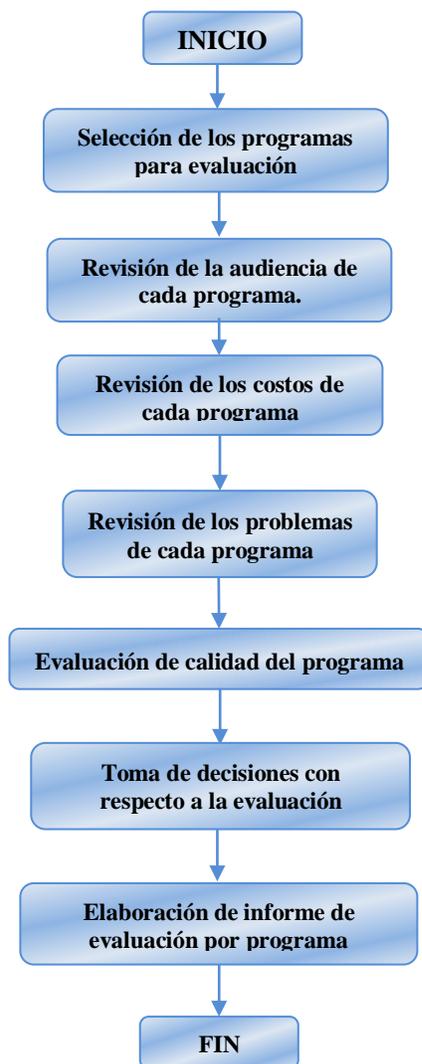
Formato de entrega de informes

REGISTROS

Reporte de venta de pauta por programa, Reporte de audiencia por programa, Evaluación del programa, Acta del comité de evaluación, informe de evaluación por programa, formato de entrega de informes.

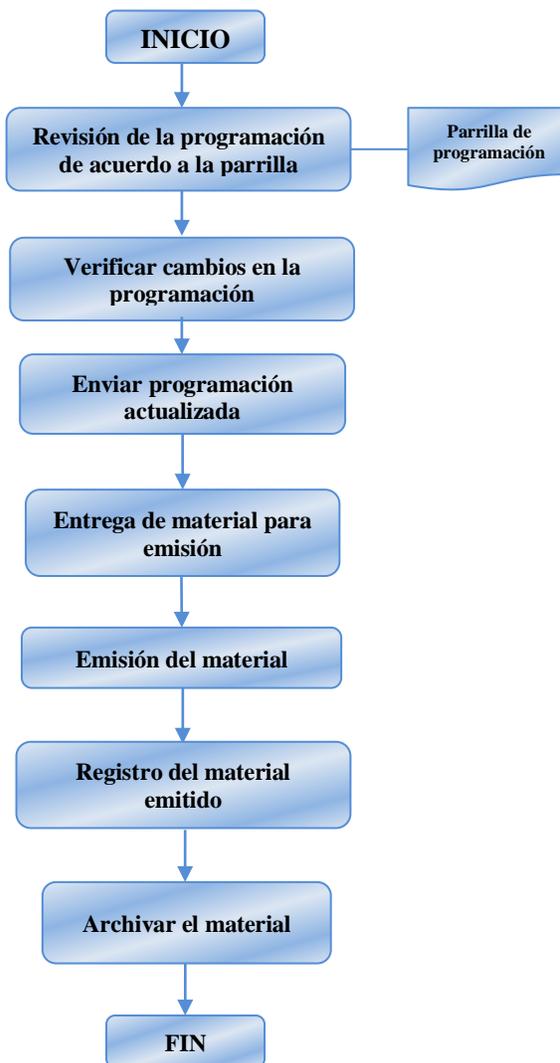
ANEXOS

Formato de informe de audiencia por programa; Formato de informe de ventas; Formato de informe de costos; Instrumento de evaluación de la calidad de la programación; Matriz de evaluación de la programación; Formato de informe de evaluación; Formato de entrega de informes

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**EVALUACIÓN DE PROGRAMACIÓN****CÓDIGO: GPG-EVP****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EMISIÓN DE PROGRAMAS			CÓDIGO: GPG-EPG
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar la emisión de programas del Canal.			
RESPONSABLE	Jefe de Producción			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Revisión de la programación de acuerdo al cronograma de la parrilla de programación.	Jefe de Producción	Ninguno	Continuidad elaborada	
Verificar cambios en la parrilla	Jefe de Producción	Ninguno	Continuidad actualizada	
Enviar programación actualizada	Jefe de Producción	Ninguno	Continuidad recibida en emisión	
Llevar el material a ser emitido	Jefe de Producción	Ninguno	Material entregado	
Subir el material al servidor de acuerdo con la parrilla	Jefe de Producción	Ninguno	Material en el servidor	
Emitir el programa	Jefe de Producción	Ninguno	Programa emitido	
Devolver el material a los encargados de programación	Jefe de Producción	Ninguno	Material entregado	
Archivar el material	Jefe de Producción	Ninguno	Material archivado	
REGISTROS				
Registro de entrega de material				
ANEXOS				
Formato de registro de entrega de material				

DIAGRAMA DE FLUJO

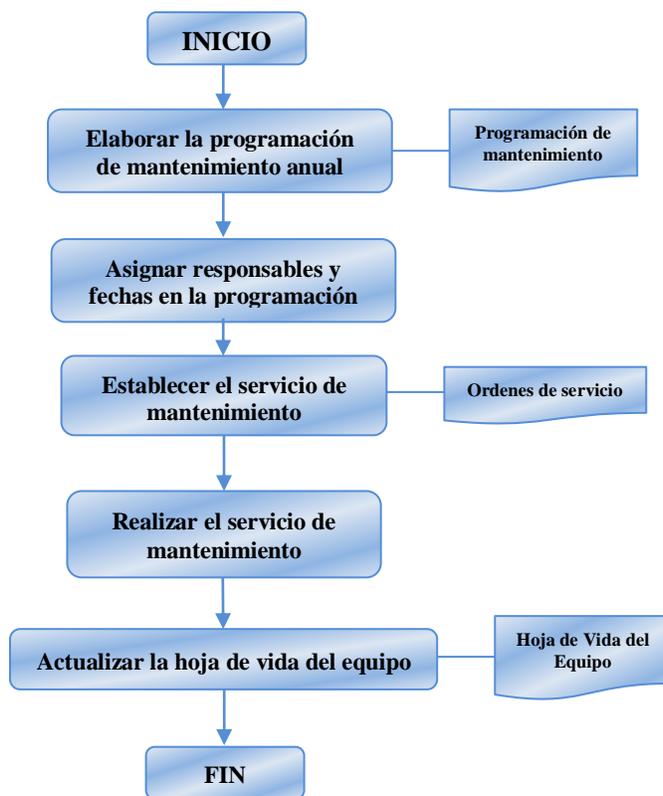


NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN TÉCNICA				CÓDIGO: MM-GTC
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar el adecuado mantenimiento y administración de los recursos técnicos de producción del canal.				
RESPONSABLE	Administradora				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<p>INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión de Producción 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Plan estratégico ⊕ Solicitud de recursos ⊕ Solicitud de mantenimiento y actualizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Diseñar planes y proyectos de actualización tecnológica enfocados en las necesidades propias del canal. ⊕ Hacer entrega del inventario de equipos de producción. ⊕ Realizar el plan de mantenimiento a los equipos ⊕ Supervisar el buen manejo de los equipos ⊕ Coordinar la utilización de los equipos para producciones especiales. ⊕ Realizar el mantenimiento preventivo. ⊕ Proponer alternativas de solución para los problemas de índole técnico relativos a los equipos de televisión que se presenten en el canal. ⊕ Garantizar que los equipos tengan las condiciones adecuadas para su correcto funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Proyecto de actualización tecnológica en ⊕ Solicitud de compras de materiales de ⊕ Cronograma de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión de programación ⊕ Gestión de comunicaciones ⊕ Mejoramiento continuo ⊕ Gestión de Producción 	
<p>EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Proveedores de tecnología ⊕ Empresas dedicadas al mantenimiento de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Cotizaciones ⊕ Propuestas de nueva tecnología 		<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Órdenes de compra o de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Empresas que contraten los servicios de producción del canal 	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS		Norma de Calidad	Nombre Fórmula

<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Personal capacitado para operar los equipos de producción ⊕ Operador Técnico ⊕ Ingeniero 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Plan Estratégico ⊕ Plan de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Cotizaciones ⊕ Propuestas comerciales 	N.A.	Capacidad tecnológica del canal.	(Calificación de los procesos mensuales/ calificación semestral) x 100
			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u>		
			N.A.		
<p style="text-align: center;">INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Computadores con Sistema Operativo adecuado. ⊕ Materiales para realizar mantenimiento y arreglo de equipos. ⊕ Espacio para almacenar los equipos en mantenimiento 	N.A.	N.A.	<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> Ninguno	Cumplimiento de la actualización de la tecnología	(Actualización realizada/ Actualización propuesta) x 100
<p style="text-align: center;">AMBIENTE DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación ⊕ Aire acondicionado 	N.A.	N.A.	<u>ORGANIZACIONALES</u> Resoluciones	Mantenimiento de equipos	(Mantenimiento realizado/ Plan de mantenimiento) x 100
RIESGOS					
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Depreciación de los equipos de producción. ⊕ Daño en los equipos. ⊕ Mal manejo de los equipos. ⊕ Los sistemas de transmisión de la señal pueden presentar daños parciales o totales. 					

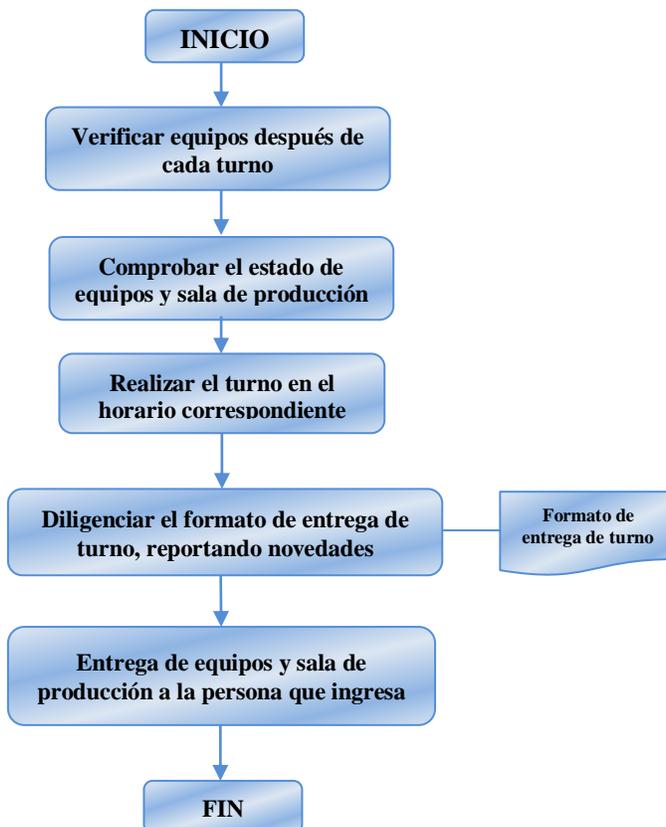
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE PRODUCCIÓN		CÓDIGO: GTC- MEP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Dar mantenimiento preventivo a la totalidad de equipos de producción de televisión del canal.		
RESPONSABLE	Administradora		
DOCUMENTOS	Ninguno		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Elaborar la programación de mantenimiento anual	Administradora	Cronograma de mantenimiento	Cronograma Elaborado
Establecer los responsables y las fechas de los mantenimientos de equipo	Administradora	Ninguno	Continuidad actualizada
Establecer el servicio de mantenimiento necesario	Administradora	Órdenes de servicio	Servicio de mantenimiento contactado
Realizar el servicio de mantenimiento de acuerdo al cronograma	Administradora	Formato de realización de mantenimiento	Formato de realización del mantenimiento
Actualizar la hoja de vida del equipo	Administradora	Hoja de vida del equipo	Hoja de vida del equipo actualizada
REGISTROS			
Formato de cronograma de mantenimiento, órdenes de servicio y formato de realización de mantenimiento			
ANEXOS			
Formato de cronograma de mantenimiento; Formato de realización de mantenimiento; Hoja de vida de equipos.			

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ENTREGA DE TURNOS			CÓDIGO: GTC- ET
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Gestionar los turnos para uso de equipos o salas de producción.			
RESPONSABLE	Administradora			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Verificar el estado de los equipos y sala de producción después de cada turno de trabajo.	Administradora	Informe de entrega de turno	Informe de entrega de turno	
Comprobar el estado de los equipos y sala de producción después de cada turno de trabajo.	Administradora	Ninguno	Sala verificada	
Realizar el turno en el horario correspondiente y con los requerimientos para tal fin.	Administradora	Ninguno	Turno cumplido	
Diligenciar el formato de entrega de turno, reportando las novedades que se presentan.	Administradora	Informe de entrega de turno	Informe de entrega de turno	
Entrega de equipos y sala de producción al operador que ingresa.	Administradora	Ninguno	Sala entregada	
REGISTROS				
Formato de entrega de turno				
ANEXOS				
Formato de informe de entrega de turno				

DIAGRAMA DE FLUJO

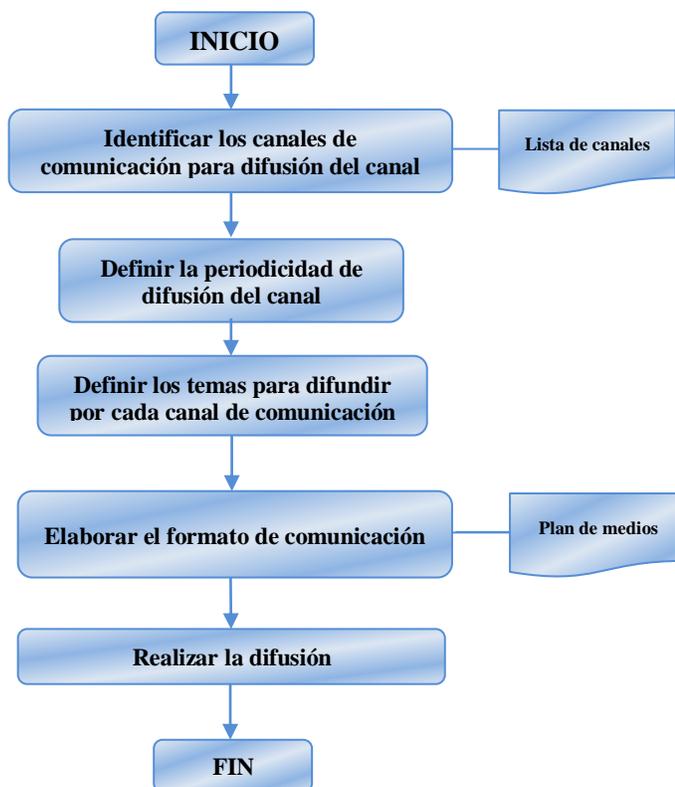


NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES				CÓDIGO: MM-GCM
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar eficiente y eficazmente las comunicaciones del canal, la marca y la información.				
RESPONSABLE	Dirección				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica. ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión del Talento Humano	⊕ Plan estratégico ⊕ Parrilla de programación ⊕ Políticas internas ⊕ Comunicaciones internas	⊕ Definir la estrategia de comunicaciones del Canal ⊕ Organizar un plan de medios ⊕ Establecer las políticas de manejo de imagen del canal. ⊕ Verificar las publicaciones acerca del Canal. ⊕ Administrar la página web del Canal. ⊕ Recibir y dar respuesta a las inquietudes que planteen los televidentes mediante la página web. ⊕ Realizar investigaciones de mercado. ⊕ Coordinar la realización de Eventos. ⊕ Evaluar la estrategia de comunicaciones y hacer las modificaciones	⊕ Plan de medios ⊕ Estrategia de comunicaciones ⊕ Promociones ⊕ Imagen gráfica del canal	⊕ Mejoramiento continuo. ⊕ Gestión del Talento Humano.	
EXTERNOS ⊕ Medios de comunicación.	⊕ Espacios para difundir la información del canal		⊕ Información del canal en medios diferentes	⊕ Televidentes	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
⊕ HUMANOS ⊕ Director de comunicaciones. ⊕ Web master ⊕ Periodista ⊕ Graficador	⊕ Plan estratégico ⊕ Manual de imagen corporativa	⊕ Artículos de revista y periódicos	N.A.	No. de visitas página web	(No. de visitas semanas/ No. de visitas mes) x 100

			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u>		
			Decreto 1151 de 2008		
INFRAESTRUCTURA ⊕ Computadores con Sistema Operativo adecuado. ⊕ Software de diseño gráfico ⊕ Software de administración de página web.	N.A.	N.A.	<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> Comunicación efectiva. Canales de comunicación adecuados.	Presencia en otros medios	(No. de medios en los que aparece/ No. de medios existentes) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación ⊕ Aire acondicionado			<u>ORGANIZACIONALES</u> N.A.		
RIESGOS					
⊕ Fallos en los mensajes que se transmiten interna y externamente. ⊕ Manejo inadecuado de la marca.					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	DIFUSIÓN			CÓDIGO: GCM-DF
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Transmitir la información de las diferentes actividades del canal			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Identificar los canales de comunicación a través de los cuales se difundirá el canal	Dirección	Listado de canales de comunicación a los cuales tiene acceso el canal	Listado de canales de comunicación a los cuales tiene acceso el canal	
Definir la periodicidad con la que se comunicará información a través de cada canal.	Dirección	Plan de medios	Plan de medios elaborado	
Definir el tema que será difundido en cada canal de comunicación	Dirección	Plan de medios	Plan de medios elaborado	
Elaborar la comunicación	Dirección	Formato de aprobación de la comunicación	Comunicación aprobada por el director de comunicaciones	
Difundir la comunicación en el canal correspondiente	Dirección	Ninguno	Mensaje difundido. Informe del jefe de prensa.	
REGISTROS				
Listado de medios por semestre, Plan de medios, formato de aprobación de comunicaciones.				
ANEXOS				
Formato de plan de medios. Formato de aprobación de comunicaciones				

DIAGRAMA DE FLUJO

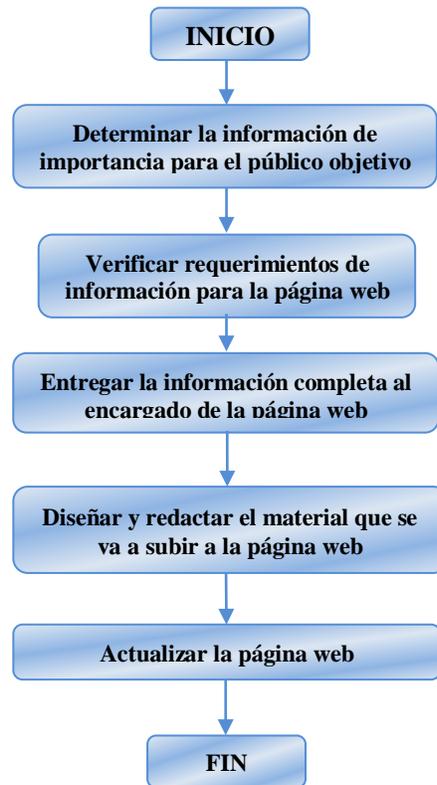


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	DISEÑO DE MATERIAL GRÁFICO			CÓDIGO: GCM-DMG
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Diseñar las promociones, comunicaciones y diagramación de los diferentes de programas y proyectos.			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Determinar el tipo de material requerido	Dirección	Ninguno	Tipo de material definido	
Solicitar el diseño y elaboración del material	Dirección	Formato de solicitud de diseño de material	Formato de solicitud de diseño de material diligenciado	
Diseñar el material	Dirección	Ninguno	Material diseñado	
Mostrar material al solicitante para aprobación y Correcciones	Dirección	Formato de correcciones	Formato de solicitud de diseño de material diligenciado	
Realizar las respectivas correcciones	Dirección	Ninguno	Correcciones realizadas	
Solicitar aprobación	Dirección	Formato de aprobación de las promociones	Formato de aprobación de las promociones	
Entregar el material al solicitante.	Dirección	Formato de solicitud de diseño de material	Formato de solicitud de diseño de material	
REGISTROS				
Formato de solicitud de diseño de material, Formato de aprobación de comunicaciones, Formato de aprobación de las promociones y autopromociones				
ANEXOS				
Formato de solicitud de diseño de material, Formato de aprobación de las promociones y autopromociones				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

DISEÑO DE MATERIAL GRÁFICO**CÓDIGO: GCM-DMG****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB			CÓDIGO: GCM- APW
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Actualizar la página web del canal			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Determinar la información que es de interés al público del canal y generará visitas en la página.	Dirección	Ninguno	Contenidos definidos	
Verificar los requerimientos de información para la página web.	Dirección	Formato de solicitud de diseño de material	Formato de solicitud de diseño de material	
Entregar la información completa al encargado de la página web	Dirección	Ninguno	Información recibida	
Diseñar y redactar el material que se va a subir a la página web.	Dirección	Ninguno	Material diseñado	
Actualizar la página web	Dirección	Ninguno	Página web actualizada	
REGISTROS				
Formato de solicitud de inclusión en página web.				
ANEXOS				
Formato de solicitud de inclusión en página web.				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB****CÓDIGO: GCM- APW****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO				CÓDIGO: MM-GCMO
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar la actividad comercial del Canal				
RESPONSABLE	Dirección				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión de producción ⊕ Gestión de programación ⊕ Gestión de comunicaciones	⊕ Plan estratégico de comunicaciones ⊕ Parrilla de programación. ⊕ Disponibilidad de recursos de producción ⊕ Análisis de IBOPE	⊕ Analizar el mercado para determinar clientes potenciales. ⊕ Definir los productos y servicios que el canal está en capacidad de ofrecer. ⊕ Diseñar una estrategia de ventas de pauta y de servicios. ⊕ Contactar clientes e identificar sus necesidades. ⊕ Elaborar propuestas. ⊕ Vender pauta y servicios de producción ⊕ Coordinar y garantizar la emisión de la pauta.	⊕ Propuesta comercial. ⊕ Solicitud de recursos de producción ⊕ Emisión de pauta publicitaria ⊕ Solicitud de facturación ⊕ Factura ⊕ Certificado de emisión	⊕ Gestión Financiera ⊕ Gestión de Programación ⊕ Mejoramiento continuo ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión técnica ⊕ Televidentes ⊕ Agencias ⊕ Marcas	
EXTERNOS ⊕ Agencias de publicidad. ⊕ Marcas y productos.	⊕ Orden de pauta ⊕ Producto para emisión ⊕ Brief				
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS ⊕ Director de mercadeo ⊕ Soporte de mercadeo ⊕ Administrador de emisión ⊕ Analista de medios ⊕ Productor comercial	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
	⊕ Certificado de emisión ⊕ Solicitud de Facturación ⊕ Solicitud de recursos de producción	⊕ Orden de pauta.	N.A.	Facturación de pauta	$\frac{\text{Facturación mes}}{\text{Facturación anual}} \times 100$

			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u>		
			Resoluciones	Facturación por venta de servicios de producción	(Facturación mes / Facturación año) x 100
INFRAESTRUCTURA ⊕ Computadores con Sistema Operativo adecuado ⊕ IBOPE ⊕ Archivo	N.A.	N.A.	<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> ⊕ Certificados de Emisión	Pérdida de pauta	(No. de clientes que retiraron la Pauta/ No. de clientes totales) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación ⊕ Bajos niveles de ruido.	N.A.	N.A.	<u>ORGANIZACIONALES</u> N.A.		
RIESGOS					
⊕ Pérdida de clientes por errores internos ⊕ Emisión de menos pauta de la contratada ⊕ Emisión de comerciales no autorizados ⊕ Emisión de comerciales superior a lo autorizado					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

VENTA DE PAUTA PUBLICITARIA

CÓDIGO: GCMO-VPP

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la metodología adecuada para la venta publicitaria.

RESPONSABLE

Dirección

DOCUMENTOS

Orden de pauta

ACTIVIDAD

RESPONSABLE

REGISTRO

PUNTO DE CONTROL

Identificar al cliente

Dirección

Ninguno

Cita con el cliente

Reunión de acercamiento con el cliente

Dirección

Acta de la reunión

Reunión con el cliente

Determinar las necesidades del cliente

Dirección

Acta de resumen de la reunión

Acta de resumen de la reunión

Diseño de la propuesta creativa

Dirección

Propuesta

Propuesta diseñada

Elaboración de un piloto

Dirección

Piloto

Piloto

Presentación de propuesta al cliente

Dirección

Acta de la reunión

Reunión

Determinar modificaciones del cliente

Dirección

Acta de la reunión

Modificaciones realizadas

Presentar la propuesta final

Dirección

Ninguno

Reunión con el cliente

Recibir, revisar y archivar la orden de pauta

Dirección

Orden de pauta

Orden de pauta

Determinar los recursos necesarios y solicitarlos

Dirección

Listado de recursos de producción

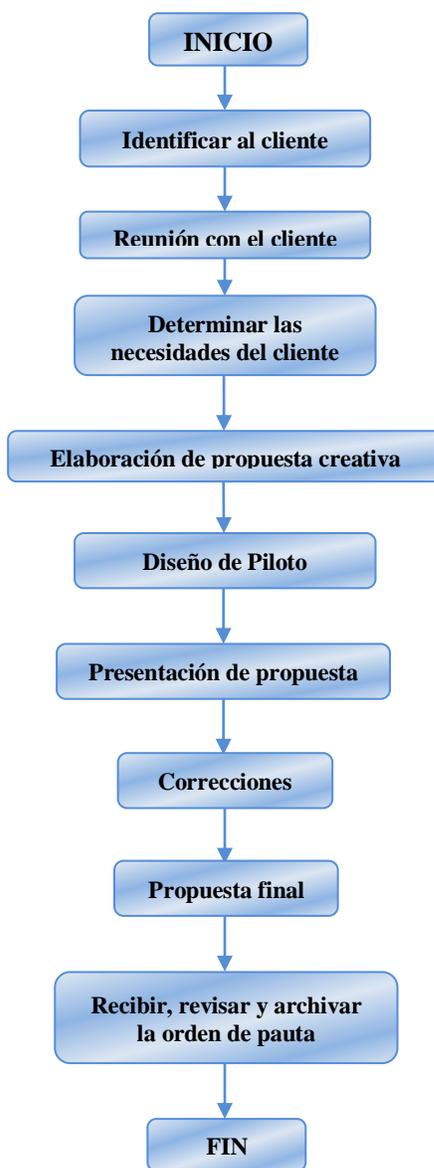
Solicitud de recursos

REGISTROS

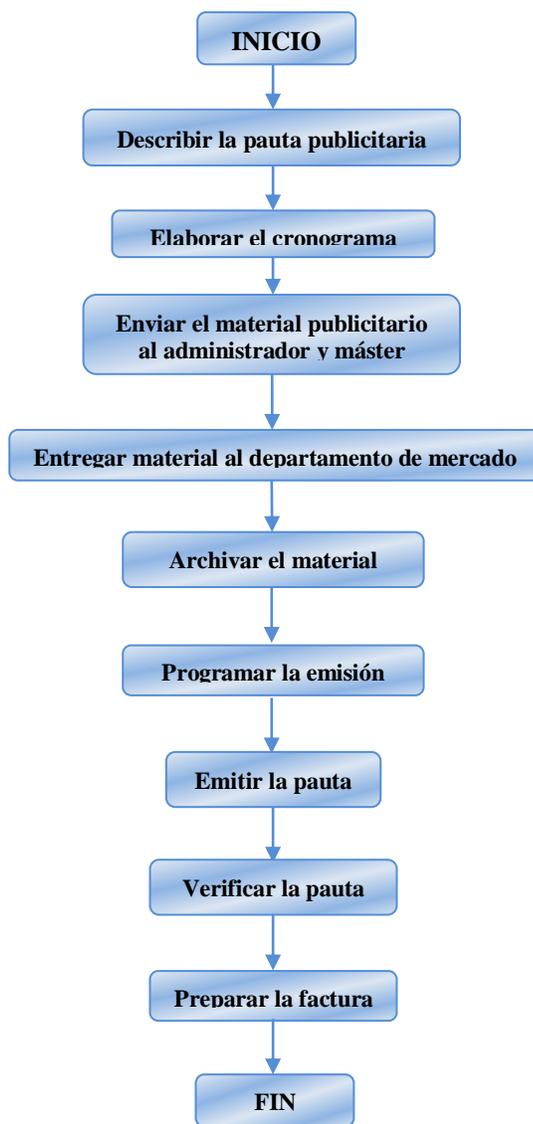
- ⊕ Propuesta creativa
- ⊕ Piloto
- ⊕ Orden de pauta
- ⊕ Solicitud de recursos de producción para comercialización

ANEXOS

Solicitud de recursos de producción para comercialización.

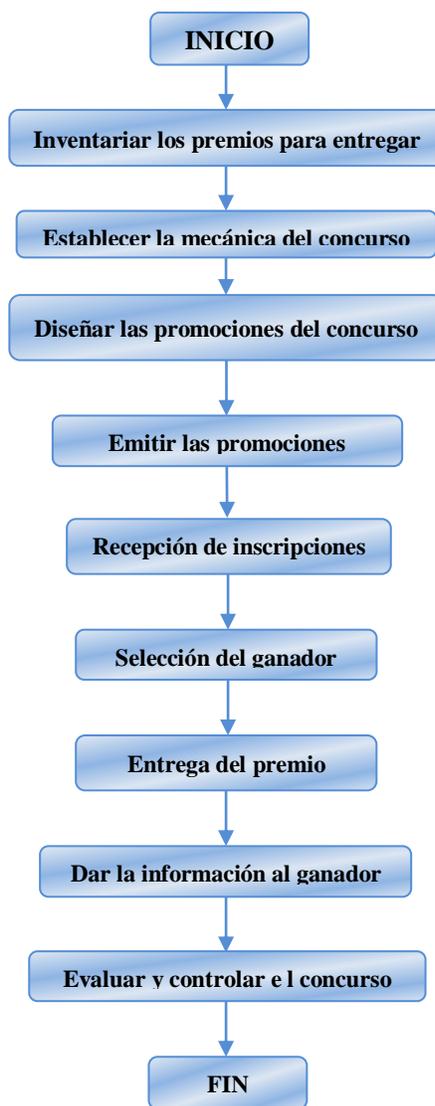
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**VENTA DE PAUTA PUBLICITARIA****CÓDIGO: GCMO-VPP****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EMISIÓN COMERCIAL			CÓDIGO: GCMO-EC
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Desarrollar la emisión de la pauta publicitaria			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Orden de pauta enviada por el cliente			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Describir la pauta publicitaria	Dirección	Archivo	Archivo	
Elaborar el cronograma de la aparición.	Dirección	Cronograma	Cronograma	
Enviar el cronograma al máster	Dirección	Ninguno	Cronograma	
Enviar el material publicitario al administrador	Dirección	Registro de recibido	Material recibido	
Enviar el material publicitario al master	Dirección	Registro de recibido	Material recibido	
Subir el material en el servidor	Dirección	Ninguno	Material en el servidor	
Entregar material al departamento de mercado	Dirección	Registro de recibido	Material recibido	
Archivar el material	Dirección	Ninguno	Material archivado y foliado	
Programar la emisión de la pauta	Dirección	Ninguno	Material programado en el servidor	
Emitir la pauta	Dirección	Ninguno	Pauta emitida	
Verificar que se emita la totalidad de la pauta	Dirección	Informe de control de emisión	Informe del día con las novedades	
Remitir el informe de control de emisión comercial al administrador	Dirección	Informe de control de emisión	Informe recibido por el administrador de emisión	
Verificar la emisión de los comerciales	Dirección	Ninguno	Cuadro de certificado de emisión revisado	
Llenar el formato de emisión de la pauta	Dirección	Hoja de emisión de Pauta	Hoja de emisión de Pauta	
Notificar a tesorería la facturación de la pauta publicitaria	Dirección	Solicitud de facturación	Solicitud de facturación	
Facturar de acuerdo al procedimiento correspondiente	Dirección	Factura	Factura emitida y entregada	
REGISTROS				
⊕ Descripción pauta; Tesorería; Informe de Control de emisión; Solicitud de facturación; Factura				
ANEXOS				
⊕ Registro de recibido del material; Solicitud de facturación;				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**EMISIÓN COMERCIAL****CÓDIGO: GCMO-EC****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONCURSOS			CÓDIGO: GCMO-CRS
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Fidelizar a los televidentes mediante concursos de su interés, con la respectiva entrega de premios.			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Realizar un inventario de los premios para entregar.	Dirección	Formato de relación de premios	Formato de relación de premios	
Mecánica del concurso.	Dirección	Instructivo de la mecánica del concurso.	Instructivo de la mecánica del concurso	
Diseño de las promociones.	Dirección	Formato de aprobación de la promoción	Promociones aprobadas por la gerencia y/o Directores de programas	
Emisión de promociones.	Dirección	Ninguno	Promociones emitidas	
Recepción de las inscripciones	Dirección	Ninguno	Inscripciones realizadas	
Selección del ganador	Dirección	Formato de seguimiento al concurso	Ganador seleccionado	
Entrega del premio	Dirección	Acta de entrega	Constancia de entrega firmada	
Si el premio no es de entrega inmediata, informar al ganador las condiciones de la entrega	Dirección	Acta de compromiso y aceptación de condiciones del premio	Acta de compromiso y aceptación de condiciones del premio	
Elaboración y archivo del formato de seguimiento al concurso	Dirección	Formato de seguimiento al concurso	Formato de seguimiento al concurso	
REGISTROS				
Instructivo de la mecánica del concurso; Acta de entrega del premio; formato de seguimiento al concurso; formato de aprobación de las promociones.				
ANEXOS				
Formato de relación de premios; Formato instructivo de la mecánica del concurso; Formato de seguimiento al concurso; Formato de acta de entrega; Formato de acta de compromiso y aceptación de condiciones del premio; Formato de aprobación de las promociones y autopromociones.				

DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 64 de 129
	9. MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: MPP- MA
VERSIÓN	PRELIMINAR	

OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Dar apoyo a los procesos operativos del canal.

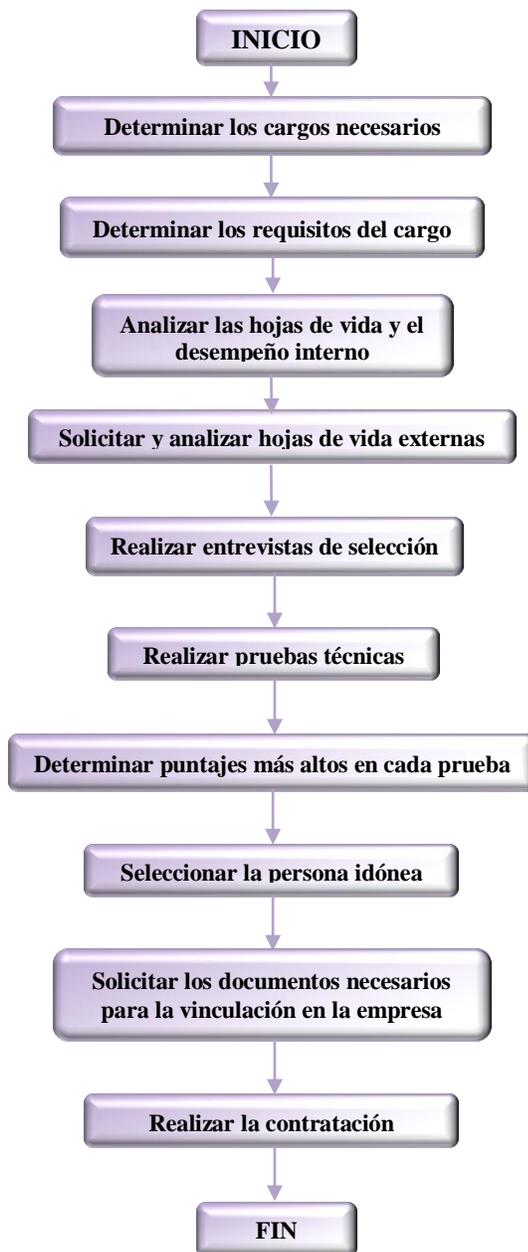
MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
APOYO	Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Selección y Vinculación del Personal ⊕ Plan de Capacitación ⊕ Prácticas Profesionales ⊕ Nómina
	Gestión de Logística	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Compras y Servicios ⊕ Administración de la Red ⊕ Mantenimiento de Equipos ⊕ Administración de Backups
	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Presupuesto ⊕ Facturación ⊕ Contable
	Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Control de Documentos ⊕ Control de Registro del Sistema de Gestión de la Calidad ⊕ Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				CÓDIGO: MA-GTH
OBJETIVO DEL PROCESO	Desarrollar al máximo las potencialidades del talento humano de la organización.				
RESPONSABLE	Administración				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica. ⊕ Administración del Recurso Humano.	⊕ Plan estratégico ⊕ Necesidades de los empleados	⊕ Identificar las necesidades del talento humano ⊕ Identificar las potencialidades del talento humano ⊕ Diseñar estrategias para potencializar el desarrollo del talento humano.	⊕ Plan de capacitación ⊕ Planes y proyectos de bienestar y salud ocupacional	⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Administración del Recurso Humano ⊕ Gestión financiera ⊕ Evaluación y mejora	
EXTERNOS ⊕ Cliente externo	⊕ Requisitos externos ⊕ Ofertas de capacitación y desarrollo del talento		⊕ Contratos para capacitación	⊕ Cliente externo	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
HUMANOS ⊕ Administrador del Talento Humano	⊕ Plan de capacitación ⊕ Planes de bienestar	N.A.	N.A.	Capacitación	(Cumplimiento del plan de capacitación/ Metas del plan de capacitación) x 100
			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u> N.A.		

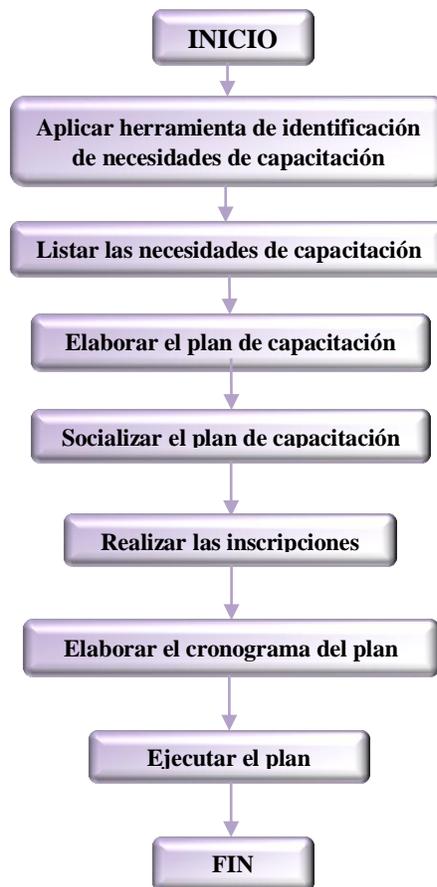
INFRAESTRUCTURA Computadores con Sistema Operativo adecuado			<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> N.A.	Cumplimiento de proyectos	(Actividades realizadas/ actividades propuestas) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación			<u>ORGANIZACIONALES</u> N.A.		
RIESGOS					
⊕ Errores de nómina ⊕ Personal inadecuado o incompleto					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL			CÓDIGO: GTH-SVP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Seleccionar el personal que cumpla con las características para el desarrollo de las actividades del canal.			
RESPONSABLE	Administración			
DOCUMENTOS	Manual de Funciones			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Determinar los cargos	Administración	Ninguno	Cargo identificado	
Determinar los requisitos del cargo considerando las funciones y competencias necesarias	Administración	Ninguno	Requisitos del cargo identificados	
Analizar las hojas de vida y el desempeño de los empleados del canal para ascenso	Administración	Ninguno	Hojas de vida de la persona vinculada al canal.	
Solicitar hojas de vida	Administración	Ninguno	Hojas de vida solicitadas	
Analizar las hojas de vida	Administración	Selección de hojas de vida	Hojas de vida seleccionadas	
Realizar una entrevista de selección	Administración	Hoja de puntuación	Entrevistas realizadas	
Determinar los puntajes más altos	Administración	Informe de resultados	Formato de calificación de entrevista completo	
Realizar una prueba técnica	Administración	Hoja de puntuación	Formato de calificación de la prueba técnica	
Determinar los puntajes más altos	Administración	Informe de resultados	Resultados promediados	
Seleccionar a la persona más adecuada de acuerdo a los puntajes establecidos.	Administración	Informe final del proceso de selección	Persona seleccionada y notificada	
Solicitar los documentos necesarios	Administración	Ninguno	Documentación completa	
Realizar el examen médico de ingreso	Administración	Comprobante del examen	Examen médico realizado	
Elaborar y firmar el contrato	Administración	Contrato firmado	Contrato firmado	
Realizar la inducción	Administración	Ninguno	Funcionario laborando	
REGISTROS				
Informe del proceso de selección el cual consta del informe de la selección de hojas de vida, el informe de las entrevistas, informe de la prueba técnica y resultado final del proceso. Contrato, orden de servicio				
ANEXOS				
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Formato de informe de selección de hojas de vida. ⊕ Formato de informe de resultados de la entrevista. ⊕ Formato de informe de resultados de la prueba técnica. ⊕ Formato de informe final del proceso de selección. 				

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PLAN DE CAPACITACIÓN			CÓDIGO: GTH-PC
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Desarrollar la capacitación del talento humano del canal en los cargos respectivos.			
RESPONSABLE	Administración			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Aplicar herramienta de identificación de necesidades de capacitación	Administración	Instrumento	Instrumento desarrollado	
Listar las necesidades de capacitación	Administración	Informe	Informe de resultados de la evaluación	
Elaborar el plan de capacitación	Administración	Plan de capacitación	Plan de capacitación	
Socializar el plan de capacitación	Administración	Ninguno	Plan de capacitación	
Realizar las inscripciones en las diferentes capacitaciones.	Administración	Hoja de inscripciones	Hoja de inscripciones	
Definir el cronograma	Administración	Cronograma	Cronograma	
Ejecutar el plan de capacitación	Administración	Formato de seguimiento al plan de capacitación	Formato de seguimiento al plan de capacitación	
REGISTROS				
Instrumento de identificación de necesidades de capacitación; informe de resultados de la evaluación; Plan de capacitación, Hoja de inscripciones, Formato de seguimiento al plan de capacitación.				
ANEXOS				
Formato de Instrumento de identificación de necesidades de capacitación Formato de informe de resultados de la evaluación de necesidades de capacitación Formato de Hoja de inscripciones a capacitación. Formato de seguimiento al plan de capacitación.				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**PLAN DE CAPACITACIÓN****CÓDIGO: GTH-PC****DIAGRAMA DE FLUJO**

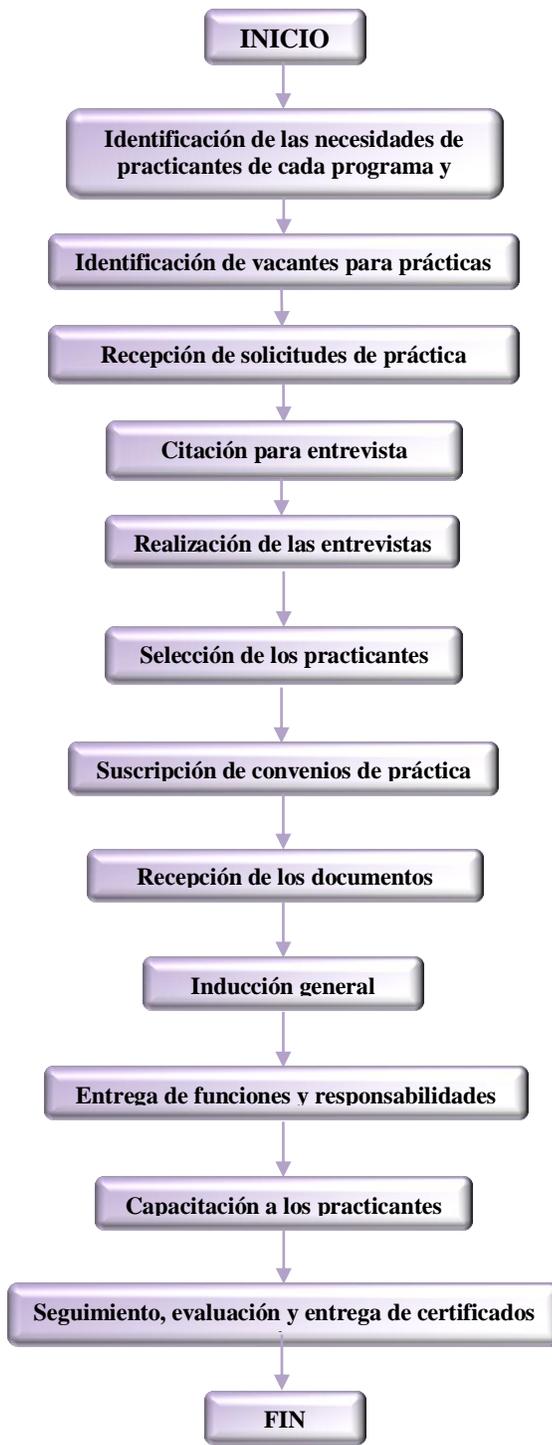
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PRACTICAS PROFESIONALES			CÓDIGO: GTH- PPF
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Coordinar la realización de prácticas profesionales en el canal			
RESPONSABLE	Administración			
DOCUMENTOS	Director de Producción y Programación			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Identificación de las necesidades de practicantes de cada programa y área respectiva	Administración	Formato de solicitud de practicantes	Formato de solicitud de practicantes	
Identificación de vacantes para prácticas	Administración	Formato de vacantes	Formato de vacantes	
Recepción de solicitudes de práctica profesional y solicitudes a las universidades	Administración	Relación de solicitudes	Formato de relación de hojas de vida	
Citación a los estudiantes para entrevista.	Administración	Ninguno	Lista de estudiantes citados	
Realización de las entrevistas	Administración	Formato de guía y resultados de entrevista	Formato de guía y resultados de entrevista Elaborado	
Selección de los practicantes.	Administración	Formato de Asignación de practicantes	Formato de Asignación de practicantes	
Suscripción de convenios de práctica	Administración	Convenios	Convenios	
Recepción de los documentos e información Necesaria	Administración	Formato de datos de practicantes	Formato de datos de practicantes diligenciado	
Inducción general a los practicantes	Administración	Formato de seguimiento	Formato de seguimiento al ingreso	
Entrega de funciones y responsabilidades	Administración	Formato de seguimiento	Formato de seguimiento	
Capacitación a los practicantes	Administración	Formato de seguimiento	Formato de seguimiento	
Seguimiento a la ejecución de las prácticas	Administración	Formato de control de asistencia	Formato de control de asistencia	
Elaboración del certificado de prácticas.	Administración	Certificado de prácticas	Certificado entregado	
REGISTROS				
Formato de solicitud de practicantes; Formato de vacantes de práctica; Formato de relación de hojas de vida; Formato de guía y resultados de entrevista de práctica; formato relación de asignación de practicantes; formato de datos de practicantes; Formato de seguimiento al ingreso de practicantes; formato de control de asistencia; Convenio; certificado de prácticas.				
ANEXOS				
Formato de solicitud de practicantes; Formato de vacantes de práctica; Formato de relación de hojas de vida; Formato de guía y resultados de entrevista de práctica. Formato relación de asignación de practicantes; Formato de datos de practicantes; Formato de seguimiento al ingreso de practicantes; Formato de control de asistencia.				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PRACTICAS PROFESIONALES

CÓDIGO: GTH- PPF

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	NÓMINA			CÓDIGO: GTH-NM
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Ejecutar la liquidación para el pago de nómina, seguridad social y aportes parafiscales del canal.			
RESPONSABLE	Administración			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Recibir novedades de caja de compensación, EPS y ARP, primas, vacaciones	Administración	Ninguno	Cartas de las entidades	
Registrar en el sistema las novedades recibidas.	Administración	Ninguno	Novedades registradas en el sistema	
Imprimir una pre-nómina y verificar que hayan quedado incluidas todas las novedades	Administración	Pre-nómina	Pre-nómina impresa	
Corregir las inconsistencias presentadas	Administración	Ninguno	Inconsistencias corregidas en el sistema	
Imprimir la planilla de nómina definitiva verificando las correcciones	Administración	Nómina impresa	Nómina impresa	
Imprimir planilla de parafiscales y seguridad social en original y dos copias	Administración	Planillas de parafiscales	Planillas impresas	
Imprimir descuentos por nómina para el respectivo pago en original (nómina) y una copia (tesorería)	Administración	Planillas de descuentos	Planillas impresas	
Ordenar al sistema liquidar el valor correspondiente a las cesantías mensuales por funcionario.	Administración	Ninguno	Planilla del pago de cesantías del fondo correspondiente	
Ingresar al sistema del fondo respectivo para registrar el valor correspondiente a las cesantías de cada funcionario	Administración	Ninguno	Archivo plano para el Fondo	
Registrar en el sistema los aportes de pensión, salud y aportes parafiscales	Administración	Planillas de pago de seguridad social y parafiscales	Planillas impresas	
Firmar la nómina impresa y los soportes	Administración	Nómina firmada	Nómina firmada	
REGISTROS				
Pre-nómina; nómina; planilla de parafiscales; planilla de descuentos; planilla de cesantías; planilla de pago de seguridad y parafiscales.				
ANEXOS				
Ninguno				

DIAGRAMA DE FLUJO

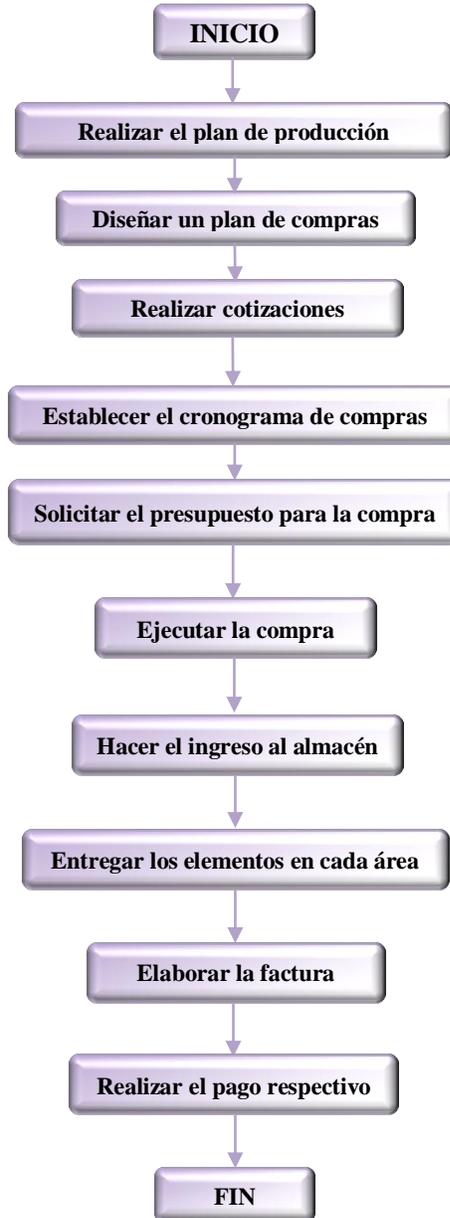


NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE LOGÍSTICA				CÓDIGO: MA-GLG
OBJETIVO DEL PROCESO	Administrar las compras, inventario y los recursos físicos y tecnológicos del canal.				
RESPONSABLE	Dirección				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión de Producción	⊕ Plan estratégico ⊕ Solicitudes de compras ⊕ Solicitud de reparación o mantenimiento	⊕ Listar necesidades por área. ⊕ Determinar las necesidades de compra ⊕ Desarrollar plan de compra. ⊕ Listar a los proveedores ⊕ Tramitar la compra de bienes. ⊕ Realizar el inventario de los bienes. ⊕ Actualizar las necesidades de cada área. ⊕ Establecer el cronograma de mantenimiento de equipos. ⊕ Realizar copias y mantenimiento al Software.	⊕ Backup. ⊕ Inventarios ⊕ Plan de compras	⊕ Evaluación y mejoramiento ⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión Financiera ⊕ Gestión de producción	
EXTERNOS ⊕ Comunidad ⊕ Academia	⊕ Cotizaciones		⊕ Órdenes de servicio. ⊕ Órdenes de compra.	⊕ Proveedores	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
HUMANOS ⊕ Personal capacitado en el manejo del software	⊕ Plan estratégico	⊕ Cotizaciones ⊕ Facturas	N.A.	Mantenimiento	(Mantenimiento de equipos/ Total de equipos) x 100

			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u> Ninguno		
INFRAESTRUCTURA ⊕ Computadores con sistema operativo adecuado. ⊕ Software para realizar inventarios.			<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> Ninguno	Backups	(Backups realizados/ Backups Totales) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación			<u>ORGANIZACIONALES</u>		
RIESGOS					
⊕ Daño en los equipos y/o en el software que se utiliza. ⊕ Pérdida de bienes ⊕ Deterioro en la estructura física del canal					

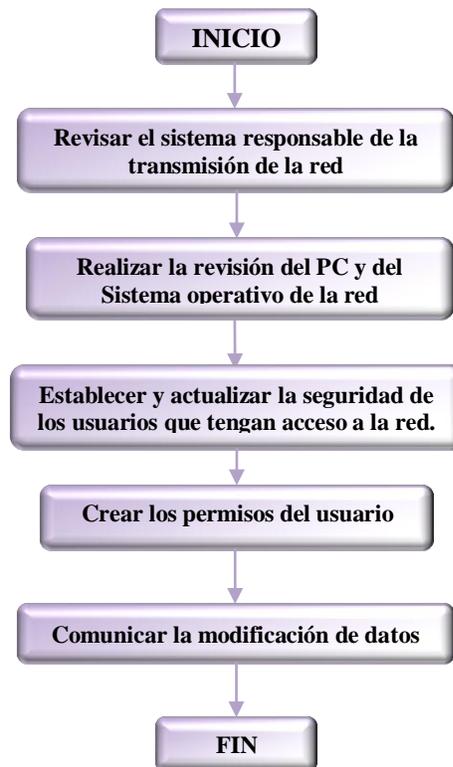
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	COMPRAS Y SERVICIOS		CÓDIGO: GLG- CYS
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Hacer las compras de bienes necesarios para todas las actividades del canal.		
RESPONSABLE	Dirección		
DOCUMENTOS	Ninguno		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Realizar el plan de producción de acuerdo a las actividades del canal	Dirección	Plan de producción	Plan de producción
Diseñar un plan de compras	Dirección	Plan de compras	Plan de compras elaborado
Realizar cotizaciones y establecer las mejores.	Dirección	Cotizaciones	Cotizaciones solicitadas
Establecer el cronograma de compras.	Dirección	Plan de compras	Plan de compras
Solicitar el presupuesto para la compra	Dirección	Presupuesto	Presupuesto
Elaborar la orden de compra	Dirección	Orden de compra firmada	Orden de compra
Ejecutar la compra	Dirección	Facturas	Facturas
Hacer el ingreso al almacén de la compra	Dirección	Formato de Entrada	Formato de Entrada de elementos al almacén
Entregar los elementos en las diferentes áreas.	Dirección	Formato de entrega de elementos	Formato de entrega de elementos
Recepción de la factura o cuenta de cobro	Dirección	Factura o cuenta de cobro	Factura o cuenta de cobro
Remisión de los documentos soporte a tesorería	Dirección	Ninguno	Firma del memo remisorio por parte de tesorería
Remisión de la cuenta por pagar a tesorería, para su respectivo pago	Dirección	Ninguno	Cuenta entregada en tesorería
Proceder al pago según el procedimiento asignado	Dirección	Ninguno	Copia del giro por parte de la tesorería
REGISTROS			
Plan de compras; Orden de compra o de servicio; Compromiso presupuestal; Formato de entrega de elementos; Factura o cuenta de cobro.			
ANEXOS			
Formato del plan de compras Formato de entrega de elementos Formato de entrada de elementos al almacén			

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DE LA RED		CÓDIGO: GLG- ARD
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Administrar la transmisión de datos de conectividad del canal		
RESPONSABLE	Dirección		
DOCUMENTOS	Ninguno		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Revisar el sistema responsable de la transmisión de datos de la red.	Dirección	Ninguno	Sistema revisado
Realizar la revisión del PC y del Sistema operativo de la red y realizar el respectivo mantenimiento.	Dirección	Ninguno	Mantenimiento Realizado
Establecer y actualizar la seguridad de los usuarios que tengan acceso a la red.	Dirección	Actualización	Actualización
Crear los permisos del usuario respectivos.	Dirección	Ninguno	Permisos actualizados
Comunicar la modificación del perfil del usuario.	Dirección	Ninguno	Usuario informado
REGISTROS			
Creación del usuario o usuarios.			
ANEXOS			
Ninguno			

DIAGRAMA DE FLUJO

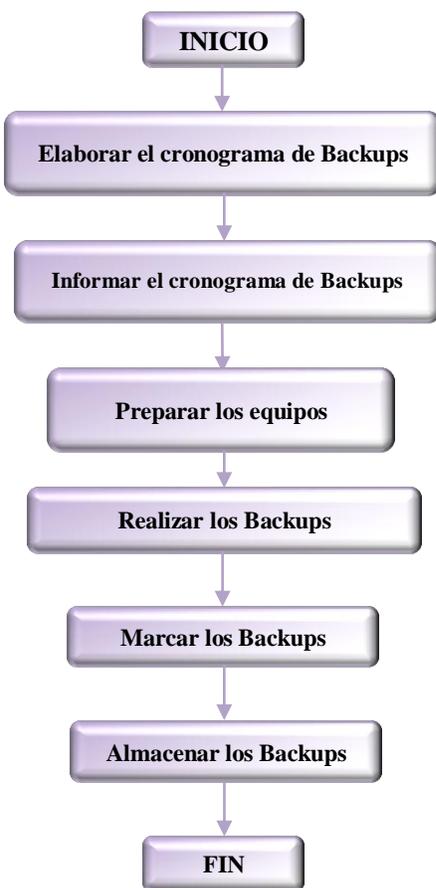


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			CÓDIGO: GLG-MEQ
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Hacer el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos del canal			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Establecer la programación de mantenimientos de equipos anual	Dirección	Programación de mantenimiento de equipos	Cronograma elaborado	
Establecer el cronograma de mantenimiento	Dirección	Ninguno	Empleados notificados	
Establecer los proveedores de mantenimiento o el personal interno a cargo de los mismos.	Dirección	Ordenes de servicio	Servicio de mantenimiento establecido	
Realizar el servicio de mantenimiento de acuerdo al cronograma	Dirección	Formato de realización de mantenimiento	Formato de realización del mantenimiento	
Actualizar la hoja de vida del equipo	Dirección	Hoja de vida del equipo	Hoja de vida del equipo	
REGISTROS				
Programación de mantenimiento; Formato de realización de mantenimiento.				
ANEXOS				
⊕ Formato de realización de mantenimiento				
⊕ Hoja de vida de equipos de cómputo				

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DE BACKUPS			CÓDIGO: GLG- ABK
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Realizar backups para guardar la información contenida en los equipos del canal.			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Elaborar el cronograma anual de backups.	Dirección	Cronograma de backups	Cronograma elaborado	
Informar al personal el cronograma de backups.	Dirección	Ninguno	Empleados informados	
Preparar los equipos	Dirección	Ninguno	Dispositivo de Backup preparado	
Realizar los backups	Dirección	Ninguno	Backups realizados	
Marcar el backup.	Dirección	Backup numerado	Backup marcado	
Almacenar los backups, e indicar el equipo al que se le realizó el backup.	Dirección	Formato de verificación	Formato diligenciado y firmado	
REGISTROS				
Cronograma de Backups; Formato de verificación de Backups				
ANEXOS				
⊕ Cronograma de Backups.				
⊕ Formato de verificación de backups.				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**ADMINISTRACIÓN DE BACKUPS****CÓDIGO: GLG- ABK****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA				CÓDIGO: MA-GF
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar, supervisar, ejecutar y controlar el uso de los recursos económicos de la organización.				
RESPONSABLE	Dirección				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Administración del recurso humano	⊕ Plan estratégico ⊕ Órdenes de compra ⊕ Solicitud de facturación	⊕ Preparación del presupuesto ⊕ Emisión de compromisos de las órdenes de compra y de servicio recibidas. ⊕ Pagos de las obligaciones. ⊕ Facturación a los clientes ⊕ Cobro de las diferentes facturas ⊕ Manejo de la caja para cumplir con los compromisos adquiridos ⊕ Elaboración de informes periódicos ⊕ Diseño y elaboración de proyecciones y proyectos ⊕ Asesoría a las áreas.	⊕ Compromisos ⊕ Estado de resultados ⊕ Informes periódicos	⊕ Evaluación y mejora ⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión de producción ⊕ Gestión de logística ⊕ Administración del Recurso Humano	
EXTERNOS ⊕ Proveedores	⊕ Presupuesto		⊕ Ejecución presupuestal	⊕ Proveedores	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS ⊕ Contador	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula
	⊕ Presupuesto de Ingresos y Gastos ⊕ Compromisos ⊕ Giros Presupuestales ⊕ Órdenes de Servicios ⊕ Órdenes de Compra ⊕ Facturas a clientes	⊕ Contratos y / o convenios ⊕ Actos administrativos ⊕ Ordenes de Pauta clientes ⊕ Ordenes de Servicio Clientes ⊕ Cotizaciones ⊕ Facturas de proveedores ⊕ Extractos bancarios	N.A.	Razón corriente	(activo corriente/ pasivo corriente) x 100

	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Notas crédito ⊕ Recibos de Caja ⊕ Consignaciones ⊕ Comprobantes de Egreso ⊕ Conciliaciones Bancarias ⊕ Boletines diarios de caja y bancos ⊕ Correspondencia Interna ⊕ Estados Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Correspondencia 	<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Estatuto Orgánico de Presupuesto ⊕ Régimen de contabilidad 	Capital de trabajo	(Activo 9 corriente-pasivo corriente) x 100
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Computadores con Sistema Operativo ⊕ Software financiero 	N.A.	N.A.	<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Facturas ⊕ Presupuesto solicitado. ⊕ Pagos 	Endeudamiento	(Pasivo total/ Activo total) x 100
				Solvencia	(Patrimonio/ Activo total) x 100
				Rentabilidad del activo	(Utilidad neta/ Patrimonio) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación 	N.A.	N.A.	<u>ORGANIZACIONALES</u> <ul style="list-style-type: none"> Resoluciones de presupuesto 	Facturación	(Facturas realizadas/ Total de cuentas para facturar) x 100
RIESGOS					
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Diferencias en la información manejada por tesorería y contabilidad ⊕ Desviación de dineros por pagos y transferencias ⊕ La persona encargada de tesorería realiza funciones de facturación y recaudo lo que puede generar desviación de fondos 					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PRESUPUESTO			CÓDIGO: GF-PTO
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Planear, ejecutar y manejar el presupuesto del canal			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Solicitud a las áreas del plan requerimientos para las actividades	Dirección	Solicitud de los requerimientos por área	Solicitud de los requerimientos por área	
Proyectar el presupuesto anual	Dirección	Proyección	Proyección	
Realizar el informe de las cuentas por Cobrar y por pagar	Dirección	Informes de cuentas por cobrar y pagar	Informes de cuentas por cobrar y pagar	
Distribución del presupuesto	Dirección	Informe de distribución	Informe de distribución	
Recepción del libro de Ingresos por parte de Tesorería	Dirección	Ninguno	Verificación del movimiento contable	
Revisión de los recibos de caja	Dirección	Ninguno	Verificación de los valores	
Ingreso al libro correspondiente de los movimientos realizados	Dirección	Registro en los libros contables respectivos	Libros contables	
REGISTROS				
Libros contables				
ANEXOS				
Ninguno				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PRESUPUESTO

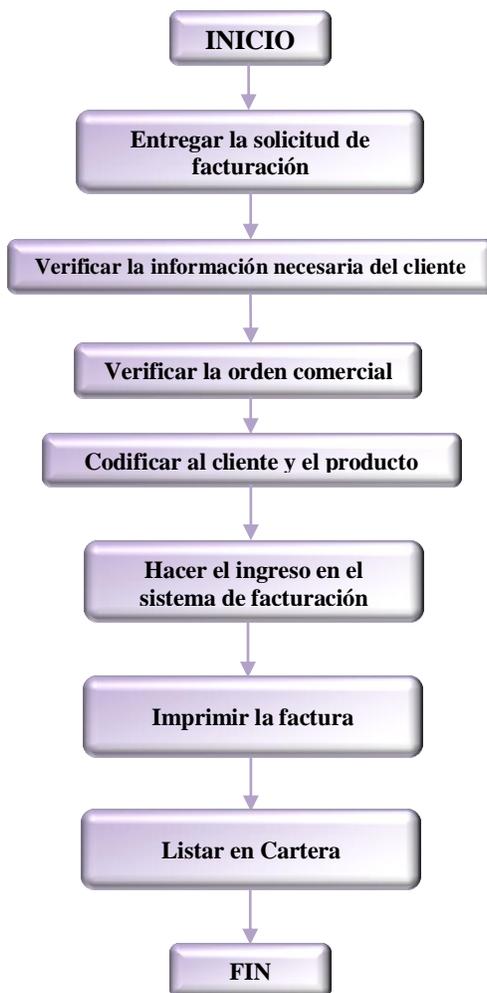
CÓDIGO: GF-PTO

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FACTURACIÓN			CÓDIGO: GF- FT
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Generar las facturas respectivas por la prestación de servicios del canal.			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Orden comercial			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Entregar solicitud de facturación a la coordinación de tesorería y facturación	Dirección	Solicitud de facturación	Solicitud de facturación.	
Verificar la información y documentación necesaria del cliente	Dirección	Ninguno	Documentación verificada	
Verificar la orden comercial	Dirección	Ninguno	Orden comercial verificada	
Identificar el código del cliente en el sistema de facturación	Dirección	Ninguno	Código del cliente identificado	
Identificar código del producto	Dirección	Ninguno	Código del producto identificado	
Elaborar la factura en el software correspondiente	Dirección	Factura	Factura elaborada	
Revisar que la factura no contenga errores y hacerla firmar.	Dirección	Ninguno	Factura revisada	
Entregar la factura al cliente y obtener el recibido	Dirección	Factura con radicado	Factura con firma de recibido	
Archivar la factura	Dirección	Ninguno	Factura archivada	
Listar la cartera mensual de cuentas de cobro	Dirección	Listado de cartera	Listado de cartera	
REGISTROS				
Factura; Factura con radicado del cliente; Listado de cartera				
ANEXOS				
Formato de solicitud de facturación comercial. Formato de solicitud de facturación de servicios.				

DIAGRAMA DE FLUJO



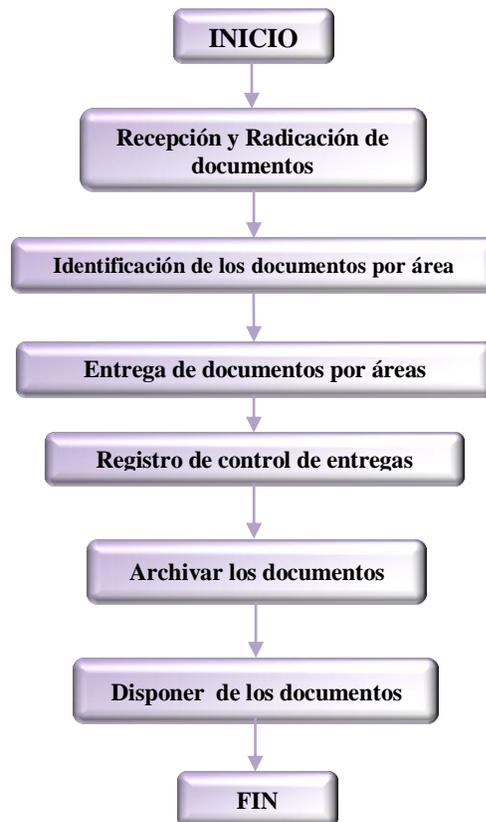
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONTABLE			CÓDIGO: GF-CT
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Realizar los estados financieros del canal			
RESPONSABLE	Dirección			
DOCUMENTOS	Libros de contabilidad, Plan Único de Cuentas			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Listar las facturas o cuentas de cobro	Dirección	Factura y/o cuentas de cobro	Factura y/o cuentas de cobro	
Codificación contable	Dirección	Elaboración de cuentas	Elaboración de cuentas	
Registrar la codificación de las cuentas	Dirección	Registro de contabilidad	Registro de contabilidad	
Elaborar informes financieros	Dirección	Informes financieros	Informes financieros	
Remitir informes a Gerencia	Dirección	Informes financieros	Correcciones u observaciones	
Elaborar informes financieros trimestrales	Dirección	Balance General, Estado de Resultados, Flujo de Caja	Confrontación de la información frente a libros auxiliares	
REGISTROS				
Factura o cuenta; Informes financieros				
ANEXOS				
Ninguno				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**CONTABLE****CÓDIGO: GF-CT****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL				CÓDIGO: MA- GD
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar el manejo de documentos del canal.				
RESPONSABLE	Administración				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica. ⊕ Gestión Técnica. ⊕ Gestión de Producción. ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo. ⊕ Gestión de Programación. ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Administración del Recurso Humano. ⊕ Gestión de logística ⊕ Gestión del Talento Humano. ⊕ Gestión financiera. ⊕ Evaluación y mejora	⊕ Plan estratégico ⊕ Informes ⊕ Memorandos ⊕ Políticas ⊕ Resoluciones ⊕ Planes ⊕ Programas ⊕ Proyectos	⊕ Identificación de los tipos de documentos que se gestionan en el canal. ⊕ Elaboración y revisión de las tablas de retención documental. ⊕ Elaboración de las políticas de archivo de documentos. ⊕ Recepción de los documentos ⊕ Clasificación de los documentos y entrega. ⊕ Respuesta a los documentos que se reciben. ⊕ Emitir los documentos con el radicado correspondiente.	⊕ Tablas de retención documental. ⊕ Respuesta a los diferentes documentos.	⊕ Planeación Estratégica ⊕ Gestión Técnica ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Administración del Recurso Humano. ⊕ Gestión de logística ⊕ Gestión del Talento Humano ⊕ Gestión financiera ⊕ Evaluación y mejora	
EXTERNOS ⊕ Entidades de control ⊕ Comunidad en general	⊕ Cartas ⊕ Solicitudes de información ⊕ Hojas de vida ⊕ Requerimientos	⊕ Archivar ⊕ Control y seguimiento al manejo de los documentos	⊕ Cartas ⊕ Oficios	⊕ Entidades de control	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula

Personal con competencias en la gestión documental	N.A.	Cartas, correspondencia, otros.	N.A.	Respuestas	(Respuestas emitidas/ Documentos recibidos) x 100
			<u>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</u>	Archivo	(Archivos organizados/ Total archivo) x 100
INFRAESTRUCTURA ⊕ Computadores con Sistema Operativo ⊕ Papeleras	N.A.	N.A.	<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> N.A.		
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación ⊕ Control de humedad			<u>ORGANIZACIONALES</u> ⊕ Tablas de retención documental. ⊕ Manual de manejo de imagen.		
RIESGOS					
⊕ Pérdida de la información contenida en los computadores ⊕ Pérdida de los documentos ⊕ Inexistencia de registros de los procesos y del sistema de gestión de calidad ⊕ Pérdida de la información histórica del canal					

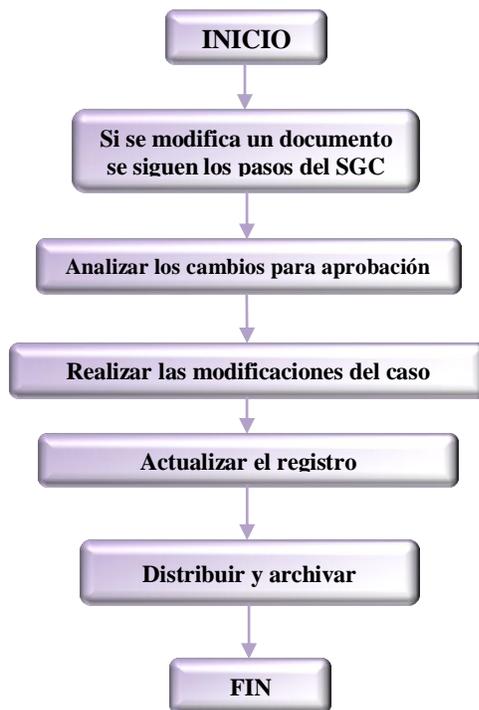
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS			CÓDIGO: GD- CD
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar la documentación del canal			
RESPONSABLE	Administración			
DOCUMENTOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Recepción de los documentos y radicación de los mismos	Administración	Ninguno	Documentos recibidos y radicados	
Identificación de dependencias destinatarias de acuerdo con la competencia.	Administración	Formato manejo de documentos	Formato manejo de documentos	
Entrega de documentos a la dependencia competente.	Administración	Ninguno	Documentos entregados	
Registro de control de entrega de documentos recibidos.	Administración	Formato manejo de documentos	Formato manejo de documentos	
Archivar los documentos considerando la tabla de retención documental y los plazos establecidos	Administración	Ninguno	Documentos archivados	
Disponer de los documentos según lo estipulado en la tabla de retención documental	Administración	Ninguno	Documentos debidamente eliminados, microfilmados, etc.	
REGISTROS				
Formato manejo de documentos				
ANEXOS				
Formato manejo de documentos				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**CONTROL DE DOCUMENTOS****CÓDIGO: GD- CD****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			CÓDIGO: GD- CRSGC
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Garantizar el control de los Registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.			
RESPONSABLE	Administración			
DOCUMENTOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Diligenciar los Formatos descritos en los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad, como caracterizaciones de proceso, procedimientos, instructivos, entre otros.	Todo el Personal	Registros	Formatos diligenciados	
Almacenar los registros de acuerdo a lo establecido en el listado maestro de registros	Líder de proceso	Ninguno	Registros almacenados	
Garantizar la protección de los registros: - Los registros en medio físico, son protegidos en su sitio de almacenamiento de acuerdo al ítem 4 del presente Procedimiento. - Los registros en medio magnético o digital, se protegen a través de la generación de las correspondientes copias de seguridad.	Líder de proceso	Ninguno	Condiciones de protección de los registros establecidas	
Mantener los registros disponibles de acuerdo al tiempo de retención de los mismos, identificado en el listado maestro de registros.	Líder de Proceso	Ninguno	Registros disponibles en el tiempo establecido	
Completado el tiempo de retención en el archivo central de los registros, disponer de los mismos, de acuerdo a lo establecido en el listado maestro de registros.	Líder de Proceso	Ninguno	Registros debidamente eliminados, microfilmados, archivados, etc.	
REGISTROS				
Documentos				
ANEXOS				
Listado maestro de registros				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD****CÓDIGO: GD- CRSGC****DIAGRAMA DE FLUJO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			CÓDIGO: GD- CDSGC
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Garantizar el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.			
RESPONSABLE	Dirección de área			
DOCUMENTOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Si es necesario modificar un documento, se solicita el cambio de documento del sistema de gestión de calidad.	Responsable del proceso que requiere la modificación	Formato de solicitud de modificación a documentos	Formato de solicitud de modificación a documentos	
Analizar los cambios para aprobación	Dirección de área	Formato de solicitud de modificación a documentos	Formato de solicitud de modificación a Documentos	
Realizar las actualizaciones o modificaciones	Dirección de área	Documento	Documento	
Actualizar en el Listado Maestro de Documentos Internos los cambios realizados y su estado de revisión.	Dirección de área	Listado Maestro de documentos internos del sistema de gestión de calidad	Actualización del listado Maestro de documentos internos del sistema de gestión de calidad actualizado	
Distribuir el documento en el área correspondiente	Dirección de área	Formato de entrega de documentos modificados	Formato de entrega de documentos modificados	
Archivar los documentos actualizados en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad y eliminar los documentos obsoletos.	Dirección de área	Ninguno	Documentos archivados en la carpeta de Gestión de Calidad	
REGISTROS				
Documentos				
ANEXOS				
Formato de solicitud de modificación a documentos. Formato de entrega de documentos modificados.				

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD****CÓDIGO: GD- CDSGC****DIAGRAMA DE FLUJO**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 101 de 129
	10. MACROPROCESO DE EVALUACIÓN	CÓDIGO: MPP- ME
VERSIÓN	PRELIMINAR	

OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Revisar y controlar las actividades de los diferentes procesos con el fin de aplicar acciones correctivas y preventivas que mejoren los servicios del canal.

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
EVALUACIÓN	Evaluación y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Acciones Correctivas y Preventivas ⊕ Medición de Satisfacción del Cliente

NOMBRE DEL PROCESO	EVALUACIÓN Y MEJORA				CÓDIGO: ME- EVM
OBJETIVO DEL PROCESO	Coordinar las acciones necesarias para mejorar los procesos internos y externos.				
RESPONSABLE	Gerencia				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNOS ⊕ Planeación Estratégica. ⊕ Gestión Técnica. ⊕ Gestión de Producción. ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo ⊕ Gestión de Programación ⊕ Gestión de Comunicaciones ⊕ Administración del Recurso Humano ⊕ Gestión de logística. ⊕ Gestión del Talento Humano ⊕ Gestión financiera ⊕ Gestión Documental	⊕ Plan estratégico ⊕ Resultado de la evaluación de los procesos ⊕ Resultados de los indicadores de gestión	⊕ Analizar los resultados de los indicadores de los procesos y la información de los clientes. ⊕ Identificar las fallas o las oportunidades de mejora en los procesos del canal. ⊕ Diseñar planes o proyectos para mejorar los aspectos identificados ⊕ Realizar las modificaciones pertinentes a los procesos, políticas, etc. ⊕ Hacer seguimiento del impacto de los cambios realizados.	⊕ Planes y proyectos ⊕ Ajustes a los procesos y procedimientos ⊕ Productos y servicios de calidad	⊕ Planeación Estratégica. ⊕ Gestión Técnica. ⊕ Gestión de Producción ⊕ Gestión Comercial y de Mercadeo. ⊕ Gestión de Programación. ⊕ Gestión de Comunicaciones. ⊕ Administración del Recurso Humano. ⊕ Gestión de Logística ⊕ Gestión del Talento Humano. ⊕ Gestión financiera. ⊕ Gestión Documental ⊕ Clientes ⊕ Televidentes ⊕ Comunidad en general	
EXTERNOS ⊕ Entidades de control ⊕ Clientes ⊕ Televidentes ⊕ Comunidad en general	⊕ Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ⊕ Solicitudes ⊕ Resultados de encuestas ⊕ Comunicaciones				
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	Norma de Calidad	Nombre	Fórmula

Personal de la empresa Comprometido con la calidad y el Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Resultados de las auditorías. ⊕ Reportes de fallas. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Solicitudes de cotizaciones y servicios ⊕ Órdenes de servicio de clientes 	N.A.	Mejoramiento de procesos	(Procesos Mejorados/ Procesos que requieren mejoras) x 100
			LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ninguno	Mejoramiento de productos	(Productos en proceso de mejoramiento/ Productos que requieren mejoramiento) x 100
				Resultados de auditorías	(Auditorías con resultado conforme/ Total auditorías) x 100
INFRAESTRUCTURA Computadores con Sistema Operativo	N.A.	N.A.	<u>ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</u> N.A.	Satisfacción del cliente	(Encuestas positivas/ Total encuestas aplicadas) x 100
				Quejas y reclamos	(No. de quejas/ Servicio ofrecido) x 100
AMBIENTE DE TRABAJO ⊕ Iluminación ⊕ Ventilación			<u>ORGANIZACIONALES</u> N.A.	Tiempo de respuesta	(Quejas y Reclamos contestadas/ Total de quejas y reclamos) x 100
RIESGOS					
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Control y seguimiento insuficientes a los procesos ⊕ Incumplimiento de los planes de mejoramiento 					

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			CÓDIGO: EVM-ACP
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer las acciones correctivas y preventivas de acuerdo a las no conformidades en el desarrollo de los procesos del canal			
RESPONSABLE	Gerencia			
DOCUMENTOS	Ninguno			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
Identificar las no conformidades de los procesos	Responsable del proceso	Formato de acciones correctivas	Formato de acciones Correctivas	
Analizar las características de la no conformidad y determinar el tipo de acción para aplicar	Responsable del proceso	Formato de acciones Correctivas	Formato de acciones Correctivas	
Determinar las causas de la falla.	Responsable del proceso	Formato de acciones Correctivas	Formato de acciones Correctivas	
Plantear las acciones correctivas y/o preventivas.	Responsable del proceso	Formato de acciones Correctivas	Formato de acciones Correctivas	
Ejecutar la acción correctiva y/o preventiva	Responsable del proceso	Ninguno	Acción correctiva ejecutada	
Hacer seguimiento para verificar la efectividad de la acción.	Responsable del proceso	Formato de acciones Correctivas	Formato de acciones Correctivas	
De ser necesario iniciar el procedimiento de control de documentos del sistema de gestión de calidad, solicitando el cambio al documento con el formato pertinente.	Responsable del proceso	Formato de solicitudes de modificación	Formato de solicitudes de modificación	
REGISTROS				
Formato de acciones correctivas; Formato de solicitudes de modificación				
ANEXOS				
Formato de acciones correctivas y preventivas.				

DIAGRAMA DE FLUJO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		CÓDIGO: EVM- MSC
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Medir el grado de satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido por el canal.		
RESPONSABLE	Dirección de área		
DOCUMENTOS	Ninguno		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Entrega de la encuesta de satisfacción del cliente, al usuario del servicio ofrecido.	Responsable del proceso	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción
Recepción de la encuesta diligenciada y entrega a Planeación	Responsable del proceso	Ninguno	Encuesta debidamente diligenciada
Tabulación de los resultados de la encuesta		Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente
Identificación de oportunidades de mejora y fallas encontradas		Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente
Si hay novedades iniciar el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas		Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente
REGISTROS			
Carta remisoría de encuesta de satisfacción del cliente; Encuesta de satisfacción del cliente; Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente			
ANEXOS			
Formato de carta remisoría de encuesta de satisfacción del cliente. Encuesta de satisfacción del cliente Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente.			

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 108 de 129

ANEXOS

CÓDIGO: MPP- ANX

VERSIÓN

PRELIMINAR





**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 110 de 129

FORMATO DE HOJA DE VIDA DEL PROYECTO

CÓDIGO: MPP- FHVP

VERSIÓN

PRELIMINAR

Nombre del Proyecto:

Proyecto Aprobado por:

Responsable de ejecución:

Duración:

Fecha de Inicio:

Fecha de Finalización:

Objetivo del proyecto:

Recursos:

Cronograma

Actividad

Fecha de Inicio

Fecha de Finalización

Indicadores

Nombre

Fórmula

Periodicidad

Seguimiento

Fecha

Resultado Indicador

Estado del Proyecto

Avanzado

Normal

Alerta

Observaciones



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 113 de 129

FORMATO DE SOLICITUD DE FACTURACIÓN

CÓDIGO: MPP- FSFT

VERSIÓN

PRELIMINAR

Fecha de solicitud	Solicitud No.:
Orden de servicio o Contrato No.:	
Cliente:	
Marca:	
Fecha de Inicio:	Fecha de Terminación:
Servicio Contratado:	
Documentos entregados:	
Solicitud realizada por:	Solicitud recibida por:
Nombre:	Nombre:
Espacio para la firma	Espacio para la firma
OBSERVACIONES	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 114 de 129

CRONOGRAMA DE PRODUCCIÓN

CÓDIGO: MPP- CPD

VERSIÓN

PRELIMINAR

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
06:00- 07:00							
07:00- 08:00							
08:00- 09:00							
09:00- 10:00							
10:00- 11:00							
11:00-12:00							
12:00- 13:00							
13:00- 14:00							
14:00- 15:00							
15:00- 16:00							
16:00- 17:00							
17:00- 18:00							
18:00- 19:00							
19:00- 20:00							
20:00- 21:00							
21:00- 22:00							
22:00- 23:00							
23:00- 24:00							



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 115 de 129

FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

CÓDIGO: MPP- FEPG

VERSIÓN

PRELIMINAR

Nombre del Programa: _____

Fecha de Evaluación: ____/____/____

Califique de uno (1) a cinco (5) de acuerdo a:

Puntuación	Descripción
1	Muy Malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy Bueno

ÍTEM	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Uso de recursos					
Eficacia de uso de recursos					
Calidad Técnica					
Desempeño					



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 117 de 129

FORMATO DE INFORMES A LOS PROGRAMAS

CÓDIGO: MPP- FIPG

VERSIÓN

PRELIMINAR

NOMBRE DEL PROGRAMA

DIRECTOR

HORARIO DE EMISIÓN

Período Evaluado

Fecha de Evaluación

No. de la
evaluación

CALIDAD

Audiencia promedio:

Rating:

Share:

OBSERVACIONES

CAMBIOS REQUERIDOS



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 128 de 129

**FORMATO DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS**

CÓDIGO: MPP- FSMDC

VERSIÓN

PRELIMINAR

FECHA		SOLICITUD No.
Nombre del documento:		
Versión:		
Cambio solicitado por:		
Cargo:		Área:
Cambio solicitado:		
Motivo:		
Cambio aprobado		Fecha de aprobación
SI	NO	
OBSERVACIONES		
Solicitud revisada por		
Cambio aprobado por		



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Página 129 de 129

**FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y
CORRECTIVAS**

CÓDIGO: MPP- FAPC

VERSIÓN

PRELIMINAR

Fecha	No.	
Descripción de la no conformidad		
Causas de la no conformidad		
Acciones preventivas	Acciones correctivas	
Acción correctiva y/o preventiva seleccionada		
Seguimiento		
Fecha de seguimiento	Indicador	Fórmula
Fecha de seguimiento	Resultados	Observaciones