

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CANAL
DE TELEVISIÓN PRODUCCIONES TV 5.**

**Integrantes:
YIMMY RONALD MONTES URIBE
6.805.703**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FLORENCIA
2013**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CANAL
DE TELEVISIÓN PRODUCCIONES TV 5.**

YIMMY RONALD MONTES URIBE

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE:
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**DIRECTORA:
IRAIDE MOLINA PERALTA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FLORENCIA
2013**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Florescia, 05 de agosto de 2013

En primer lugar a Dios, porque fue quien me dio la salud, la perseverancia y la sabiduría para culminar con éxito este nuevo logro en mi vida, a mis viejos del alma Gilberto Antonio Montes Cárdenas y Doris Uribe Rentería, a Jerónimo, Yulieth y mi querida y adorada Lady.

AGRADECIMIENTOS

El autor desea agradecer y dar reconocimiento muy especial a cada una de las personas que hicieron posible realizar este trabajo, que me guiaron y brindaron su incondicional apoyo en cada una de las tareas y dificultades que se presentaron, la labor de cada uno de ellos fue de vital importancia para el correcto desarrollo y el éxito de este trabajo.

A la Administradora de Empresas y Especialista, Iraide Molina Peralta Tutora de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, al Administrador de Empresas Fernando Silva Sabi, Líder académico ECACEN, a la Comunicadora Social egresada de la UNAD, Anyi Alexandra Aldana Triana, Directora Administrativa del canal de Televisión Producciones TV 5, quien me abrió las puertas de la organización que ella dirige para poder realizar la presente investigación.

CONTENIDO

	Pág.
Introducción	10
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS	
3.1. GENERAL	12
3.2. ESPECÍFICOS	12
4. JUSTIFICACIÓN	13
5. MARCO DE REFERENCIA	
5.1. MARCO TEÓRICO	14
5.1.1. Manual de Procesos	14
5.1.2. Mapas de Procesos	16
5.1.3. Evolución del Estudio de Planeación Estratégica	17
5.1.4. Teoría Estructuralista de la Administración	19
5.1.5. El Proceso Administrativo.	24
5.2. MARCO CONCEPTUAL	25
5.3. MARCO CONTEXTUAL	27
6. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE INVESTIGACIÓN	
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	30
6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
6.4. POBLACIÓN	30
6.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA	30
7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
7.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	31
7.2. PRESENTACIÓN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA MEDIANTE LA OBSERVACIÓN	37
7.3. PROPUESTA MAPA DE PROCESOS	38
7.4. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PRODUCCIONES TV. 5	39
7.5. PROPUESTA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	40
8. CONCLUSIONES	112
9. RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFIA	114
ANEXOS	115

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Proceso administrativo	22
Figura 2. Misión y visión de canal	30
Figura 3. Valores y criterios de la empresa	30
Figura 4. Gestión de Comunicaciones	31
Figura 5. Gestión de Talento Humano	31
Figura 6. Calidad de Servicio	32
Figura 7. Gestion de Materiales	32
Figura 8. Estructura administrativa y Gestion de procesos	33
Figura 9. Ambiente laboral	33
Figura 10. Gestion de Servicios	34
Figura 11. Mapa de Procesos	34
Figura 12. Eficacia y Eficiencia	35
Figura 13. Mapa de Procesos Producciones TV 5	37
Figura 14. Organigrama Producciones TV 5	38

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. VARIABLES DE OBSERVACIÓN	36
Cuadro 2. PLANEACION ESTRATÉGICA	42
Cuadro 3. PROCEDIMIENTOS PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	44
Cuadro 4. GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	49
Cuadro 5. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	51
Cuadro 6. GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN	55
Cuadro 7. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN	57
Cuadro 8. GESTIÓN DE COMUNICACIONES	63
Cuadro 9. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE COMUNICACIONES	65
Cuadro 10. GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	67
Cuadro 11. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	69
Cuadro 12. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	78
Cuadro 13. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	80
Cuadro 14. GESTION DEL TALENTO HUMANO	82
Cuadro 15. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS	84
Cuadro 16. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS	86
Cuadro 17. GESTIÓN FINANCIERA	91
Cuadro 18. MEJORAMIENTO CONTINUO	97
Cuadro 19. PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO	99
Cuadro 20. PROCEDIMIENTOS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	107

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS	115
Anexo B. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DIRECCIONES	116
Anexo C. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL	117
Anexo D. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	118
Anexo E. ENCUESTA DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN	119

INTRODUCCIÓN

El Canal Regional de Televisión Producciones TV 5, ha dado gran importancia a la difusión y socialización de sus planes y actuaciones frente a su auditorio y a su gran talento humano. En este sentido, el Canal inició un proceso de recuperación y sistematización del marco de procesos, procedimientos y organizacional de su accionar.

Esta línea de trabajo apunta a superar las grandes limitaciones que en materia de información y comunicación posee el Canal TV 5, facilitando que los usuarios, clientes y el elemento humano de la misma, puedan conocer y entender los procedimientos de tramitación, los criterios y normas para el otorgamiento de servicios, autorizaciones y los procesos que amparan el ejercicio de sus competencias.

Como resultado de ambos procesos, se contará con un documento que encierra todo el accionar del Canal Regional de Televisión TV 5, el cual servirá de insumo básico para la formulación de un nuevo Sistema de Planeación. Dicho sistema revolucionará el que hacer del Canal TV 5 y permitirá al talento humano contar con un Canal capaz de responder a plenitud a sus necesidades de reglas y procedimientos comunicativos claros y eficientes.

Así las cosas, el instado documento es una síntesis de la información básica sistematizada, con el cual el personal humano, y en especial los usuarios frecuentes de los servicios de comunicación contarán con una guía operativa para conocer los procesos de planeamiento del Canal Regional de Televisión Producciones TV 5.

Esto es un primer resultado de la política de difusión y socialización de la labor del Canal. El contenido de esta publicación se irá transformando en la medida que avancen los procesos de reforma y modernización, sin embargo la importancia y validez de difundirlo hoy en día radica en la apremiante necesidad de orientación e información que poseen el personal humano del Canal TV 5 y los usuarios de los servicios. Esperamos, pues, que este instrumento represente un paso de avance en nuestro esfuerzo de abrir un nuevo Canal Regional de Televisión que sea más nítido.

1.TEMA DE INVESTIGACIÓN

Elaboración del Manual de Procesos y procedimientos del Canal de Televisión Producciones TV 5.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema.

El Canal de Televisión Producciones TV. 5, tiene dificultades en el manejo de la información, lo anterior corresponde a la falta de organización, toda vez, que esto es consecuencia de una inexistencia de procesos precisos, claros, ágiles y confiables que permitan la competitividad y la calidad de los servicios, la distribución de deberes para cada uno de los cargos según su perfil, la simplificación y facilidad de trámites, reglas, procesos y procedimientos, etc.; que retribuirían a la empresa enormes resultados de crecimiento por establecer un orden para su talento humano y los usuarios del servicio de televisión.

También se identifica dentro de la empresa la carencia de una planeación estratégica, desde la cual se identifique en si misma con una misión, visión, objetivos y estructura organizacional. Por lo expuesto anteriormente, la nueva administración del canal de televisión Producciones TV.5, busca mejorar sus procesos y procedimientos, por esta razón desde el año inmediatamente anterior, se ha puesto a la tarea de diseñar su planeación estratégica obteniendo a la fecha, misión, visión, valores, como también con el fin de organizar a su personal ha diseñado el manual de funciones.

Como resultado, es perentorio crear el Manual de Procesos y Procedimientos del Canal Regional de Televisión Producciones TV 5, con el fin de recuperar, sistematizar, corregir y superar las grandes necesidades de reglas y procedimientos de información administrativo y operativo; lo anterior en aras de facilitar y encaminar al logro de los objetivos organizacionales enfocados hacia una mejor rentabilidad.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los procesos que se requieren identificar e implementar en el Canal de Televisión Producciones TV.5 para la obtención de mejores resultados a nivel administrativo y operativo?

2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿La conformación del organigrama permitirá visionar la estructuración de la empresa?
- ¿El diseño de la misión, visión y objetivos organizacionales servirán en el planteamiento, dirección y programación de las estrategias organizacionales?
- ¿La estandarización de los procesos contribuirá al logro de los objetivos de la empresa?
- ¿El Manual de Procesos y Procedimientos es la herramienta que facilitara la selección de personal y la designación de las actividades inherentes a los cargos?

3. OBJETIVOS

3.1. GENERAL

Elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos, el cual contribuirá a mejorar los resultados de las actividades a nivel administrativo y operativo del Canal de Televisión Producciones TV. 5

3.2. ESPECÍFICOS

- Realizar el organigrama que permitirá visionar la estructuración de la empresa
- Actualizar la historia y desarrollo de la empresa identificando las actividades que lleva a cabo y su conformación.
- Establecer la misión y visión de la empresa como parte fundamental y prioritaria para el inicio de elaboración del manual.
- Realizar el manual de procesos y procedimientos de la empresa Canal de Televisión Producciones TV.5.

4. JUSTIFICACIÓN

La implementación del Manual de Procesos y Procedimientos en el Canal de Televisión Producciones TV 5, contribuirá a la organización de la empresa, con relación a las responsabilidades y las funciones de los empleados. Siendo este el resultado de un proceso de identificación de necesidades, debilidades y fortalezas existentes en la empresa.

Siendo estas descritas y posteriormente plasmadas en actividades, permitiendo a la empresa la destinación de responsabilidades para cada uno de los procesos implementados en la organización, al mismo tiempo que se mitiga la multiplicidad de actividades y/o funciones al igual que el compartir en estas responsabilidades en su ejecución.

También es de resaltar los beneficios que traerán a la empresa la implementación del Manual de Procesos y Procedimientos para implementar acciones encaminadas a mejorar el servicio, en el sentido de optimizar el tiempo de labor, en cada una de las distribuciones por departamentos dentro de la organización, permitiendo esto el alcance de niveles más elevados de productividad.

Paralelo a esto, el Manual de Procesos y Procedimientos entregara a la empresa el panorama interno desde el cual se asignara información sobre el cargo (perfil ocupacional, destinación salarial, selección, ubicación, entre otros) actividades a realizar, responsabilidades inherentes al cargo. Partiendo de lo anterior servirá de insumo para la elaboración del Plan de formación inicial y permanente al personal, según cada uno de los cargos creados o requeridos a en la empresa.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEÓRICO

Para este proyecto de investigación se hace necesario especificar conceptos involucrados dentro del proceso investigativo, siendo estos conceptos el resultado de la compilación y unificación de autores destacados; por lo anterior se exponen a continuación:

Se hace necesario tener una definición clara de lo que es un manual de procesos y procedimientos, para lograr tener un amplio conocimiento de los alcances y beneficios que trae a una organización, por tal motivo se analizará la siguiente definición:

"El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente".¹

Es de resaltar, que el concepto anteriormente expuesto, es de vital importancia para este proyecto de investigación y por ende para la empresa, ya que a partir de este se despliega cada uno de los procesos encaminados al fortalecimiento de la misma; se dará a la empresa parámetros fundamentales para la toma de decisiones asertivas, planeación, organización, evaluación y posteriormente el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.

Dentro del conjunto de fuentes teóricas que involucra este proyecto de investigación tenemos:

5.1.1. Manual de Procesos. Indispensable del tamaño de la institución, hoy en día es prioritario contar con un instrumento que aglutine procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para el adecuado manejo de la institución. Se justifica la elaboración de Manuales de Procesos cuando un conjunto de actividades y tareas se tornan complejas y se dificulta para los niveles directivos su adecuado registro, seguimiento y control.

El Manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminados en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda.

¹ Jefatura de Control Interno-2008-Manual de procesos y procedimientos-08/05/2009.
http://www.fodese.gov.co/nuevo/admin/imagenesWeb/4937MANUAL_PROCESOS_PRcto de iOCEDIMIENTOS.pdf

Objetivos del Manual de Procesos

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayuda a brindar servicios más eficientes
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evita la improvisación en las labores
- Ayudar a orientar al personal nuevo
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores
- Proporciona información a la empresa acerca de la marcha de los procesos
- Evita discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Facilita la orientación y atención al cliente externo
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de
- Control interno y auditoría
- Ser la memoria de la institución.
- Características del manual

Los manuales de procesos deben reunir algunas características, que se pueden resumir así:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos
- Facilita los trámites mediante una adecuada diagramación
- Redacción breve, simplificada y comprensible
- Facilitar su uso al cliente interno y externo
- Ser lo suficiente flexible para cubrir diversas situaciones
- Tener una revisión y actualización continua

Es conveniente recalcar que un manual de procesos representa el paso a paso de las actividades y tareas que debe realizar un funcionario o una organización. El manual de

procesos no debe confundirse con un manual de funciones, que es el conjunto de actividades propias a un cargo para determinar niveles de autoridad y responsabilidad. Así mismo, no es un manual de normas agrupadas en reglamentos que constituyen el conjunto de disposiciones generales, leyes, códigos y estatutos que conforman la base jurídica de la organización.²

5.1.2. Mapas de Procesos. El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos, a través de este tipo de gráfica podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo. Los mapas de proceso nos permite identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso.

También nos permite evaluar cómo se entrelazan las distintas tareas que se requieren para completar el trabajo, si son paralelas o secuenciales. Los mapas de procesos se representan uno y cada uno de los procesos que componen un sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante gráficos en forma de mapas conceptuales los cuales representan los flujos de información.

Los mapas de procesos son útiles para conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente- analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad- utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso- orientar a nuevos empleados- desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos- evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados

Para graficar un proceso da la oportunidad de observar su funcionamiento desde cada uno de sus pasos, esto nos permite ver la secuencia de dicho proceso desde otras perspectivas lo cual facilita el trabajo de corrección y mejoramiento. Porque debemos enfocarnos en la entropía de los sistemas de información que utiliza la empresa para así saber cuál se debe cambiar o modificar para darle un buen uso y tener resultados exitosos.

Identificar en que se está fallando o en que se puede mejorar, para así tener una idea más compleja de la solución del problema planteado. También lo podemos llamar como una guía de procesos el cual muestra una serie de actividades.

Los mapas de procesos se deben de utilizar, cuando se interesa automatizar la información a través de la adquisición de equipos de computadoras y aplicaciones es indispensable preparar un mapa de los procesos. De esta forma, pueden identificarse

2

<http://books.google.com.co/books?id=Mt8ku1gAsO4C&pg=PA61&dq=manual+de+procesos&hl=es&sa=X&ei=SsugUY7TNZOn4AOr1oC4Dg&ved=0CFkQ6AEwBw#v=onepage&q=manual%20de%20procesos&f=false>

aquellos pasos o tareas que son críticos para completar el trabajo correctamente y aquellos que deberán modificarse para obtener un mayor beneficio de la nueva tecnología.

Las quejas o los señalamientos que se reciben se relacionan con el tiempo que debe esperar el cliente para obtener algún servicio o resultado, es un buen indicio de que el problema pudiera radicar en que el proceso o ciclo de trabajo es ineficiente.

Se reciben señalamientos o quejas de errores en el resultado del trabajo, estos pueden ser ocasionados por un empleado que no posee el conocimiento o la destreza necesaria. En estos casos, obviamente la primera opción es el adiestramiento al empleado.

Es necesario establecer indicadores para medir la efectividad o eficiencia del trabajo, resulta de gran valor conocer los pasos o tareas que lo componen. Así, cuando se determinan las tareas que serán medidas, se seleccionan solo aquellas que verdaderamente impactan el resultado y se evita recopilar datos innecesarios.³

5.1.3. Evolución del Estudio de Planeación Estratégica. Las teorías de la escuela de planeación estratégica indican que las empresas pueden realizar su planeación formal mediante elementos escritos y ordenados a partir de los cuales sea posible dar seguimiento a los resultados. Dentro de los principales autores de esta escuela están Armstrong (1982), Ansoff y Brandenburg (1967), quienes señalan que “la planeación es un proceso en el cual se establecen guías formales y limitantes para el comportamiento de la empresa”. También en otros estudios (Capon, Farley y Hulbert, 1994) se fortalece el concepto de la formalidad para alcanzar mejores resultados en la empresa.

Por otro lado, las escuelas del conocimiento sostienen que también existe la planeación informal. En esta línea de investigación uno de los principales autores es Mintzberg, quien apunta que la estrategia de la empresa puede ser emergente y/o adaptativa (Mintzberg, H. y Waters, A, 1985) sobre todo en ambientes turbulentos y cambiantes. Esta escuela, es conocida como escuela del aprendizaje y se basa en la teoría de la administración del conocimiento y aprendizaje organizacional (Mintzberg, H., Ahlstrand, B. y Lampel, J., 1998).

Haciendo referencia a estas ideas, Igor Ansoff (1991) indica en su documento, Critique of Henry Mintzberg's the Design School. Reconsidering the Basic Premises of Strategic Management, que Mintzberg comenta:

[...] en los ambientes no predecibles es imposible formular una estrategia explícita antes que el proceso de ‘prueba y error’ haya corrido su curso y que no es necesario hacer estrategia explícita en ambientes predecibles.

³ <http://es.scribd.com/doc/84774712/MAPAS-DE-PROCESOS>

El modelo de Mintzberg señala que:

- La estrategia explícita “ciega” a los administradores para entender un ambiente cambiante.
- En ambientes estables no es necesario hacer una estrategia.
- La estrategia debe ser formulada cuando en una empresa que se encuentra en período de iniciación y cuando la empresa está en una etapa de cambio pasando de ambientes cambiantes a estables.

Para analizar los cambios que se han presentado en el estudio sobre la estrategia de las empresas, es conveniente revisar las diversas tendencias que han surgido. Hoskisson, Hitt, Wan y Yiu (1999) señalan las diferentes visiones que se han desarrollado desde el punto de vista interno y sus propias capacidades; posteriormente el enfoque cambia al analizar la industria y cómo este conglomerado fija las reglas para la estrategia; finalmente, vuelve la vista hacia el interior de las empresas, específicamente a los recursos que posee y la administración para crear una estrategia que ayude a mantener la ventaja competitiva.

Los primeros estudios sobre las empresas han explicado la manera como las mejores prácticas contribuyen al crecimiento de las mismas y su estrategia, así como la forma de enfrentar el ambiente. Estos primeros estudios se enfocaban hacia la fortaleza interna de las empresas como factor de apoyo para el crecimiento y desarrollo. Entre ellos están los preparados por Edith Penrose, que en 1959 publicó su libro *La teoría del crecimiento de las empresas*, en el cual indica que a largo plazo la rentabilidad, supervivencia y crecimiento de la empresa están en su capacidad de adaptarse y extender sus operaciones en un mundo incierto, cambiante y competitivo.

Chandler (1962) es otro de los primeros autores que tratan el tema de la estrategia en las empresas. En su libro *Estrategia y estructura*, (*Strategy and Structure*) menciona que la estructura de las empresas se debe constituir de acuerdo a la estrategia que ha establecido, la cual debe contar con la estructura adecuada para poder seguir dicha estrategia, ya sea de crecimiento a otros mercados, diversificación de productos, entrada en nuevas líneas de negocio y cuándo se decide seguir una integración vertical u horizontal. Indica también que:

[...] diferentes formas de la organización resultan de las diferentes formas de crecimiento y es más preciso si dicho crecimiento viene de la estrategia. La estrategia se define como la determinación de los objetivos y metas de largo plazo de la empresa y la implementación de acciones y la distribución de recursos necesarios para alcanzar las metas.

Igor Ansoff (1965) es reconocido como uno de los principales investigadores de la estrategia en las empresas. Su libro, *Estrategia corporativa* (*Corporate Strategy*), es uno de los primeros estudios enfocados a la planeación de las empresas, más allá de los presupuestos financieros que se extienden por varios años. Ansoff indica que son

básicamente cuatro tipos de decisiones organizacionales enfocadas: estrategia, políticas, programas y procedimientos operativos, de las cuales, las últimas tres son decisiones que se pueden delegar una vez formuladas y establecido el rumbo de la empresa, pues no requieren decisiones nuevas constantemente. Las decisiones de estrategia son diferentes porque se deben tomar constantemente, de acuerdo a las nuevas condiciones de la empresa y su ambiente. Distingue tres tipos de decisiones: estratégicas, administrativas y operativas; que se conocen como las tres S (strategy, structure, system). De acuerdo a este autor la estrategia se basa en:

- El ámbito de la relación producto-mercado, es decir, la visión de los productos y mercado que la empresa considera como su dominio.
- Los vectores de crecimiento, que se explican por la matriz 2 X 2 en la cual define Ansoff (1965) la manera en que la empresa busca el crecimiento.
- La ventaja competitiva se conforma por aquellos elementos que la organización posee y que permiten a las empresas tener ventaja sobre sus competidores.
- La sinergia indica que la empresa aprovecha sus ventajas competitivas y las oportunidades que ofrece el mercado para hacer más.

Ansoff señala que la planeación busca cambiar y guiar a las organizaciones por medio del significado específico de estrategias, políticas, reglas estándar, planes y presupuestos. Así, el aspecto normativo de la planeación es parte de la ciencia administrativa.

La planeación es un proceso en el cual se establecen guías formales y limitantes para el comportamiento de la empresa. Ello incluye búsqueda de amenazas y oportunidades, su análisis y selección de las mejores oportunidades para su implementación, usando la retroalimentación para mejorar el proceso (Ansoff y Brandenburg, 1967).⁴

5.1.4. Teoría Estructuralista de la Administración. Al final de la década de 1950, la teoría de las relaciones humanas entro en decadencia. La teoría estructuralista significa un desdoblamiento de la teoría de la burocracia y una ligera aproximación a la teoría de las relaciones humanas; representa una visión crítica de la organización formal.

Orígenes de la teoría estructuralista

La oposición que surgió entre la teoría tradicional y la teoría de las relaciones humanas hizo necesaria una posición más amplia y comprensiva que integrase los aspectos considerados por una y omitidos por la otra y viceversa.

⁴ www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/maom/Evolucion%20del%20estudio%20de%20planeacion%20estrategica.

La necesidad de visualizar “la organización como una unidad social grande y compleja, en donde interactúan los grupos sociales” que comparten algunos de los objetivos de la organización (como la viabilidad económica de la organización), pero que pueden volverse incompatibles con otros (como la forma de distribuir las utilidades de la organización.)

La influencia del estructuralismo en las ciencias sociales y repercusiones en el estudio de las organizaciones. El estructuralismo tuvo fuerte influencia en la filosofía, en psicología, en la antropología, en las matemáticas, etc. En la teoría administrativa, los estructuralistas se concentran en las organizaciones sociales, variando entre el estructuralismo fenomenológico y el dialéctico.

El principal representante del dialéctico es Kart Marx (quien asegura que la estructura se compone de partes que, a lo largo del desarrollo del todo, se descubren, se diferencian y, de una forma dialéctica, ganan autonomía unas sobre las otras, manteniendo la integración y la totalidad sin hacer suma o reunión entre ellas, sino por la reciprocidad instruida entre ellas) y Max Weber (fenomenológico: la estructura es un conjunto que se constituye, se organiza y se altera y sus elementos tienen una cierta función bajo una cierta relación, lo que impide que el tipo ideal de estructura retrate fiel e íntegramente la diversidad y la variación del fenómeno real).

Nuevo concepto de estructura. El concepto de estructura es muy antiguos. Real cito en los principios de la historia concebía el “logos” como una unidad estructural que domina el flujo ininterrumpido del devenir y lo hace inteligible.

Estructura es el conjunto formal de dos o más elementos y que permanece inalterado sea en el cambio, sea en la diversidad de contenidos, es decir, la estructura se mantiene incluso con la interacción de uno de sus elementos o relaciones.

El estructuralismo está enfocado hacia el todo y para la relación de las partes en la constitución del todo. La totalidad, la interdependencia de las partes y el hecho de que todo es más grande que la sencilla suma de sus partes son las características básicas del estructuralismo.

La teoría estructuralista está representada por grandes figuras de la administración: James D. Thompson, Amitai Etzioni, Peter Blau, Victor A. Thompson, Burton Clarke, y Jean Viet.

Una sociedad de organizaciones. Para los estructuralistas, la sociedad moderna e industrializada es una sociedad de organizaciones de las cuales el hombre depende para nacer, crecer, vivir y morir.

Esas organizaciones se diferencian y requieren de sus participantes determinadas características de personalidad. Esas características permiten la participación simultánea de la persona en varias organizaciones, en las cuales desempeña variados

papeles. El estructuralismo amplió el estudio de las interacciones entre los grupos sociales para el de las interacciones entre las organizaciones sociales.

Las organizaciones pasaron por un proceso de desarrollo a lo largo de cuatro etapas, que son:

- 1) Etapa de la naturaleza. Es la etapa inicial, en la cual los factores naturales, o sea, los elementos de la naturaleza, constituían la base única de subsistencia de la humanidad.
- 2) Etapa del trabajo. A partir de la naturaleza, surge un factor perturbador que inicia una verdadera revolución en el desarrollo de la humanidad: el trabajo, este condiciona las formas de organización de la sociedad.
- 3) Etapa del capital. Es la tercera etapa en la cual el capital prepondera sobre la naturaleza y el trabajo, transformándose en uno de los factores básicos de la vida social.
- 4) Etapa de la organización. La naturaleza, el trabajo y el capital se someten a la organización.

El predominio de la organización reveló su carácter independiente en relación con la naturaleza, el trabajo y el capital, usándolos para alcanzar sus objetivos. Las organizaciones no son recientes. Existen desde los faraones y los emperadores de la antigua china, a lo largo de la historia la iglesia, el ejército y otros desarrollaron formas de organizaciones.

La sociedad ha pasado por varias etapas para alcanzar un alto grado de industrialización, son estas:

- 1) El universalismo de la edad media; caracterizado por la predominancia del espíritu religioso.
- 2) El liberalismo económico y social de los siglos XVII Y XIX, caracterizado por el ablandamiento de la influencia estatal y por el desarrollo del capitalismo.
- 3) El socialismo, con la llegada del siglo XX, obligando al capitalismo a dirigirse por el camino del máximo desarrollo posible.
- 4) La actualidad, que se caracteriza por una sociedad de organizaciones.

Cada una de esas cuatro etapas revela características políticas y filosóficas relevantes. Etzioni visualiza una revolución de la organización con nuevas formas sociales que emergen mientras las antiguas modifican sus formas y alteran sus funciones adquiriendo nuevos significados.

La aparición de organizaciones complejas en todos los aspectos de la actividad humana no se separa de otros cambios sociales: ellas forman parte integrante y fundamental de la sociedad moderna.

Las organizaciones: Las organizaciones constituyen la forma dominante de institución de la sociedad moderna: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e Independiente que se caracteriza por un creciente padrón de vida.

Cada organización está limitada por recursos escasos y por esta razón no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen: punto de origen del problema al determinar la mejor distribución de recursos. La eficiencia se obtiene cuando una organización aplica recursos en aquella alternativa que produce mejores resultados.

Las burocracias constituyen un tipo específico de organización: las llamadas organizaciones formales, estas constituyen una forma de agrupamiento social establecido de forma deliberada o con el propósito de alcanzar un objetivo específico.

La organización formal permite reducir las incertidumbres que se derivan de la variabilidad humana, sacar ventajas de los beneficios de la especialización, facilitar el proceso decisorio y asegurar la implementación de las dediciones tomadas. Ese esquema intenta regular la conducta humana para el alcance de los objetivos de forma eficiente, esto hace de la organización formal la única entre las instituciones de la sociedad moderna digna de estudio especial.

- 1) Entre las organizaciones formales se encuentran las llamadas organizaciones complejas. Ellas se caracterizan por el alto grado de complejidad en la estructura y procesos debido al gran tamaño o a la naturaleza complicada de las operaciones. En este tipo de organizaciones, la convergencia de los esfuerzos entre las partes componentes es más difícil por la existencia de innumerables variables que complican el funcionamiento.

Las organizaciones formales por excelencia son las burocracias. Hecho por el que la teoría estructuralista tiene como exponentes, figuras que se iniciaron con la teoría de la burocracia.

El hombre organizacional. La teoría estructuralista se enfoca al hombre organizacional, es decir el hombre que desempeña diferentes funciones o papeles en varias organizaciones. Las características que adelante definiremos no siempre se exigen en su más alto nivel dentro de las organizaciones sino dentro de composiciones y combinaciones que varían de acuerdo con la organización y con el cargo ocupado.

El hombre organizacional refleja una personalidad cooperativa y colectivista, que parece desentonar con algunas de las características de la ética protestante (eminentemente individualista) definidas por Max Weber, Weber había relacionado características del protestantismo acético con el espíritu del capitalismo moderno, como se sabe, espíritu de realización, búsqueda de la prosperidad, laboriosidad, sacrificio y puntualidad, integridad y conformismo; virtudes importantes en la conducta del hombre

organizacional, que busca a través de la competencia obtener el progreso y la riqueza. Como no todas las personas se dejan doblar por el conformismo en las organizaciones, surgen los conflictos que generan el cambio organizacional.

El hombre moderno, o sea el hombre organizacional, para ser exitoso en todas las organizaciones necesita tener las siguientes características de la personalidad:

- 1) Flexibilidad, frente a los constantes cambios que ocurren en la vida moderna, axial como la diversidad de los papeles desempeñados en las diversas organizaciones.
- 2) Tolerancia a las frustraciones, para evitar el desgaste emocional derivado del conflicto entre necesidades organizacionales y necesidades individuales, cuya mediación se hace mediante métodos racionales.
- 3) Capacidad de posponer las recompensas, y compensar el trabajo rutinario dentro de la organización en detrimento de las preferencias y vocaciones personales.
- 4) Permanente deseo de realización, para garantizar la conformidad y la cooperación con las normas que controlan y aseguran el acceso a las posiciones de carrera dentro de la organización, proporcionando recompensas y sanciones sociales y materiales.

Las organizaciones son consecuencias de la necesidad que las personas tienen de relacionarse y juntarse con otras personas con la finalidad de poder realizar sus objetivos. Dentro de la organización social las personas ocupan ciertos papeles. Papel es el nombre que se le otorga a un conjunto de conductas solicitadas a una persona. Papel es la expectativa de desempeño por parte del grupo social y la consecuente internalización de los valores y normas que el grupo explícitamente o implícitamente prescribe al individuo. El papel prescrito para el individuo se refuerza por su propia motivación en desempeño eficazmente.

Así las organizaciones se desdoblan en tres niveles organizacionales como se presenta a continuación:

- a) Nivel institucional: es el nivel organizacional más elevado compuesto de los dirigentes o de altos empleados.
 - a. Nivel gerencial: es el nivel intermedio situado entre el nivel institucional y el nivel técnico cuidando de la relación y la integración de dos niveles, el nivel gerencial detalla los problemas de la captación de los recursos necesarios para colocarlos dentro de las diversas partes de la organización y de la distribución y colocación de los productos y servicios de la organización.

- b. Nivel técnico es el nivel más bajo de la organización. También denominado nivel operacional es el nivel en que las tareas se ejecutan, los programas se desarrollan y las técnicas se aplican.

Los estructuralistas analizan la organización bajo un punto de vista inminentemente crítico. Sin embargo, surgieron libros de tono humorístico, que exponen la sátira, y el aparente absurdo de algunos aspectos de las organizaciones.⁵

5.1.5. El Proceso Administrativo. El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

El proceso administrativo, se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuadripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Figura 1: Proceso administrativo



Fuente: www.google.com/imagenes

⁵ <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/teoria-estructuralista-de-la-administracion.htm>

Considerando la importancia de este instrumento, mencionaremos algunas características del proceso administrativo:

- a) El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.
- b) Una de las principales observaciones es que en cualquier modelo que analicemos del proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación y control.
- c) El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia.
- d) Estimula la innovación y el progreso.
- e) Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial.⁶

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Los siguientes, son algunos de los términos que se encontraron a lo largo de la realización del trabajo de investigación. Algunos de estos no quedan plasmados como tal, si fueron relacionados en las visitas realizadas al Canal de Televisión Producciones TV 5.

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajen juntas para lograr propósitos eficientemente seleccionados.⁷

Aprendizaje: el acto mediante el cual las personas adquiere aptitudes, conocimientos y habilidades cuyo resultado es un cambio relativamente permanente de sus conductas.⁸

Cargo: conjunto de tareas y responsabilidades reconocidas, normales y periódicas que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

Control: acción de comprobar que las actividades se realicen como fueron previstas.

Datos: valores que se obtienen al observar directamente los resultados de una variable en la muestra o población. Pueden ser numéricos o cualitativos.

Diagnóstico: descripción de la situación o hecho actual del objeto.⁹

⁶ <http://fcaenlinea1.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

⁷ KOONTZ Harold y Weihrich Heinz, administración una perspectiva global, onceava edición, Mc Graw Hill. México 1998 Pág. 777

⁸ Crosby Philip B. Gestión de calidad y competitividad. Madrid; Mc graw hill, 1997 Pág. 749

⁹ Carlos E. Méndez A., METODOLGÍA Diseño y desarrollo del proceso de investigación, Tercera edición, 2004 Pág. 72

Eficacia: capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

Eficiencia: capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

Formato: documento impreso o electrónico, diseñado e instituido por el Instituto, con espacios en blanco para que el responsable de llenarlo inserte los datos que dejen plasmadas la información o evidencia decisiva en el procedimiento. Sirve de guía para recopilar, permite la presentación uniforme y la lectura ágil y es vehículo para la entrega original, oficial y legal de la información.

Manual: un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Los manuales deben cumplir con ciertos requisitos, para que cumplan con sus objetivos y para que lleguen a ser efectivos.

Estos requisitos son:

- Indicar el quién, cómo, cuándo, dónde y por qué, respecto a todos los procesos y todos los participantes.
- Producir información oportuna y utilizable para la administración en forma completa, concisa, clara y real.
- Ser panorámico o general para que pueda ser entendido por cualquier persona de la compañía.
- Ser flexible y rápidamente adaptable a cualquier cambio.
- Ofrecer oportunidades para que todos los funcionarios puedan participar en su realización, evaluación y mejoramiento.
- Ser didáctico, es decir, que posea los medios para que el personal pueda ampliar sus conocimientos y habilidades.¹⁰

Organigrama: gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

Proceso: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

¹⁰ Universidad Nacional de Colombia-2005. Manual de procesos y procedimientos-06/05/2009
http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm

Procedimiento: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios”.

Producto: Resultado concreto que genera un proceso para alcanzar su objetivo más inmediato. Puede ser un bien, un servicio, cambios en calidad, cambios de eficiencia, etc.

5.3. MARCO CONTEXTUAL

El Canal de Televisión Producciones TV 5, se encuentra ubicado en la Carrera 9 No. 5 A- 25 barrio Las Avenidas de la ciudad de Florencia, cuenta con una trayectoria de más de 15 años en el medio televisivo y conscientes de la necesidad de generar espacios de comunicación mediados por los avances tecnológicos y de globalización, Producciones TV 5 canal local da a conocer las manifestaciones socioculturales de Florencia, el Caquetá y Colombia, por medio de una programación en donde la responsabilidad social, equidad e independencia, son nuestra prioridad.

En nuestra parrilla de programación encontrará información de actualidad, deportes, economía, política, comunidades, judiciales, turismo, belleza, salud, y otros, dirigida por profesionales dedicados a investigar y producir contenidos innovadores que generan impacto social en el departamento.

Actualmente, TV 5 es un canal local de índole privado que emite su señal gracias a una alianza estratégica con la multinacional TELMEX (CLARO), empresa cable-operadora que brinda el servicio de televisión por medio de señal analógica y digital, con una suscripción de más **de 15 mil viviendas en la ciudad de Florencia**. Pero además, también tenemos convenios con los canales locales de 7 municipios, donde se emiten los programas de TV 5 Canal Local.

Reseña Histórica Canal de Televisión Producciones TV 5.

TV 5 canal local fue creada como una dependencia de la empresa Cable operadora TV SUR LTDA en Noviembre de 1997 y fue incluida en la parrilla de programación de la empresa en la frecuencia 5. Inició con sólo un operador y un camarógrafo y los programas iniciales se realizaron con personas aficionadas a la televisión quienes prácticamente trabajaron sin remuneración alguna, uno de los primeros programas fue noticias TV 5, noticiero que se ha mantenido hasta hoy en día. A través de los años, la infraestructura técnica fue reestructurándose teniendo en cuenta el avance de la tecnología en materia de cámaras, equipos de cómputo, programas de edición y emisión y por supuesto en la actualización e incremento de personal idóneo para la realización de programas en el canal local.

Poco tiempo después nace la iniciativa de arrendar espacios de emisión a programadoras independientes, como una alternativa de sostenimiento a los

comunicadores de la región y con el objetivo de llevar a los televidentes otras opciones de material audiovisual.

Más tarde en septiembre del año 2006 TV SUR LTDA vendió la empresa a CABLECENTRO entidad cable operadora de cobertura nacional con quien se formalizó un acuerdo de cooperación mutua para la transmisión de la señal del canal TV5 por su red.

Para el 2008 la señal de TV5 empieza a ser emitida por la multinacional TELMEX (CLARO), quien adquirió posteriormente la propiedad de CABLECENTRO en todo el territorio nacional y con quien se mantiene en la actualidad el convenio de emisión del canal local.

El pasado 01 de agosto del 2012 la empresa TV5 canal local cambio de administración y hoy cuenta con un numeroso grupo de trabajo idóneo, profesional y comprometido con la labor de la televisión, que el servicio todos los días, las 24 horas se lleve de la mejor manera a los hogares caqueteños.

A la fecha la organización tiene un grupo de talento humano integrado por trece empleados de los cuales siete son de nómina y los seis restantes son contratados por medio de contratos de prestación de servicios.

Misión

Construir contenidos innovadores enmarcados en temáticas informativas, culturales, educativas y de entretenimiento, con el fin de generar un impacto social, basado en los valores éticos para contribuir al desarrollo local y regional.

Visión

Para el 2016 nos vemos como el canal de televisión líder en productos y servicios innovadores, guiados por nuestros valores corporativos y soportados en un talento humano profesional y comprometido con la región, para ser competitivos y lograr cautivar a la población.

Valores

- **Honestidad:** Ejecutar con coherencia, sinceridad y respeto a la verdad, los procesos y manejo de recursos, demostrando la transparencia en nuestra operatividad.
- **Compromiso.** Sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado de forma profesional, con responsabilidad y lealtad poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto de calidad.
- **Credibilidad.** Generar y brindar confianza en los actores internos y externos de la empresa, transmitiendo información veraz, objetiva, imparcial e independiente.

- **Innovación.** Evolucionar en nuestros productos, procesos y servicios mediante la retroalimentación del conocimiento y apropiación de nueva tecnología para televisión.
- **Fe:** tener la capacidad de creer que si podemos lograr lo que nos proyectamos, cuando logramos ver lo que no está como si estuviera hecho.
- **Trabajo en equipo:** fuerza que integra al personal de la empresa en un sentido de solidaridad y de pertenencia, que hace que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta, siempre teniendo en cuenta el respeto por la diferencia.
- **Independencia:** resultado de un trabajo responsable, serio y autónomo e imparcial que permite consolidar nuestra identidad sin lugar a compromisos de ninguna índole.

Responsabilidad Social Empresarial

Conscientes del compromiso que tenemos con nuestros empleados, sus familias y la comunidad en general, trabajamos integralmente para contribuir al mejoramiento del capital social y la calidad de vida, respetando los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, como un aporte a la construcción de un bien común.

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE INVESTIGACIÓN

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio es de tipo exploratorio descriptivo por cuanto se parte de la observación e información suministrada por los actores involucrados.

Mediante la observación se puede realizar un diagnóstico que nos permita llevar a cabo un análisis de los procesos del Canal de Televisión Producciones TV 5.

Estudio exploratorio. Es un estudio exploratorio por cuanto su contenido se construye dentro de un marco de referencia teórico y práctico, partiendo de un problema previamente conocido por el investigador, y se guía de trabajos realizados por otros investigadores, además, se conseguirá información no escrita que poseen las personas que trabajan en la organización, por medio, de sus relatos, que nos ayudaran a reunir y sintetizar sus experiencias laborales.

Estudio Descriptivo. Esta investigación es posible que se lleve a un conocimiento más profundo de tipo descriptivo, porque, identifica características, conductas y actitudes de las personas que se encuentran dentro de la investigación, establece comportamientos dentro de la institución, procesos, bases de autocontrol, comportamientos concretos, se acude a técnicas específicas para la recolección de información, como lo es la observación y las entrevistas, tomando en cuenta, los objetivos y el objeto de estudio de la investigación.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para la adquisición de este conocimiento se formuló de una manera lógica y con un procedimiento riguroso, de acuerdo a lo que es y no a lo que se piensa, para llegar a la observación, descripción y explicación de la realidad.

6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro de este proyecto de investigación se utilizaron unas fuentes y técnicas de investigación para obtener y recolectar la información necesaria con el fin de realizar cada uno de los procesos. Como encuestas a los funcionarios del medio comunicativo y la observación directa mediante una ficha técnica compuesta por nueve variables, a las diferentes actividades realizadas en el canal de televisión.

Fuentes Primarias: En el proyecto de investigación se utilizó un formato de encuesta, la cual se aplicó al 100% del personal del canal de televisión, igualmente se utilizó una ficha de Observación directa donde se aplicaron nueve variables, en una visita realizada a las instalaciones del canal de televisión Producciones TV 5.

Fuentes Secundarias: Las fuentes de información secundaria que se utilizarán para el proyecto son:

Manual de Procesos del Canal de Televisión Canal 13.

Mapa de Procesos de la Policía Nacional.

Internet: se ha convertido en uno de los principales medios para captar información y es hoy en día una de las técnicas más utilizadas.

6.4. POBLACIÓN

La población a estudiar corresponde al personal que labora en el Canal de Televisión Producciones TV 5, a un total de trece empleados de los cuales siete son de planta y los seis restantes son contratados por medio de contratos de prestación de servicios. Los cargos existentes en el canal son los siguientes: Gerente, Directora Administrativa, Director de Noticias, Asesor Comercial, Auxiliar Administrativo, Auxiliar Contable, Camarógrafo, Periodista, Presentador y Técnico de Emisión.

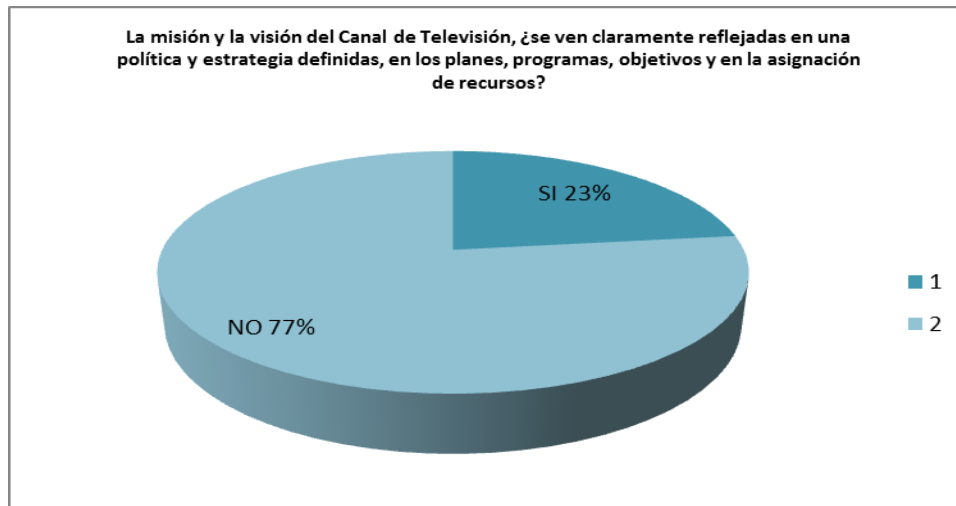
6.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para la realización de esta investigación la muestra es igual a la población, ya que el respectivo estudio debe aplicársele a la totalidad de los cargos administrativos y Operativos.

7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

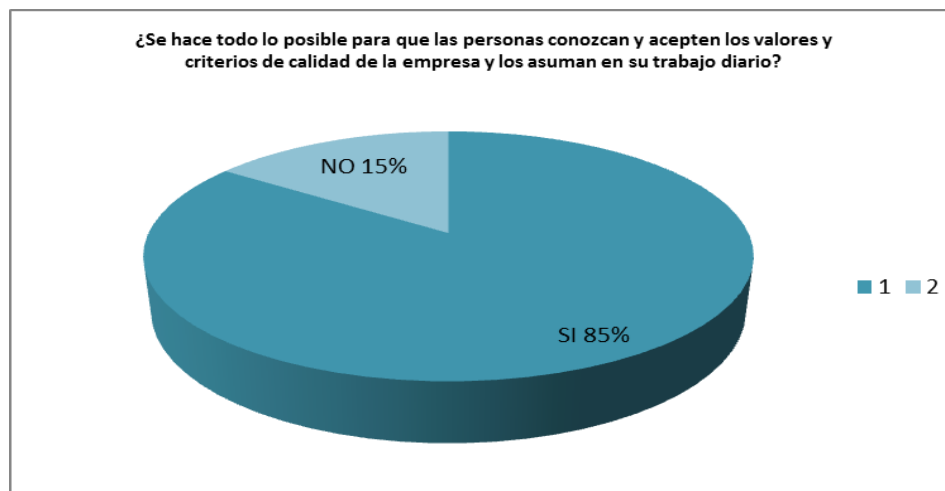
Figura 2. Misión y visión de canal



Fuente: encuestas.

El 77 % del personal del canal de televisión estima que la misión y visión de la empresa no se ve reflejada, en las políticas empresariales. Lo que demuestra la necesidad de crear una misión y visión clara de identificar o crear políticas y estrategias definidas en torno a ellas.

Figura 3. Valores y criterios de la empresa



Se identifica un 15% del personal que considera no se hacen los esfuerzos suficientes para aceptar los valores y criterios de la empresa. Siendo esto un antecedente para la creación del Manual de Procesos.

Figura 4. Gestión de Comunicaciones



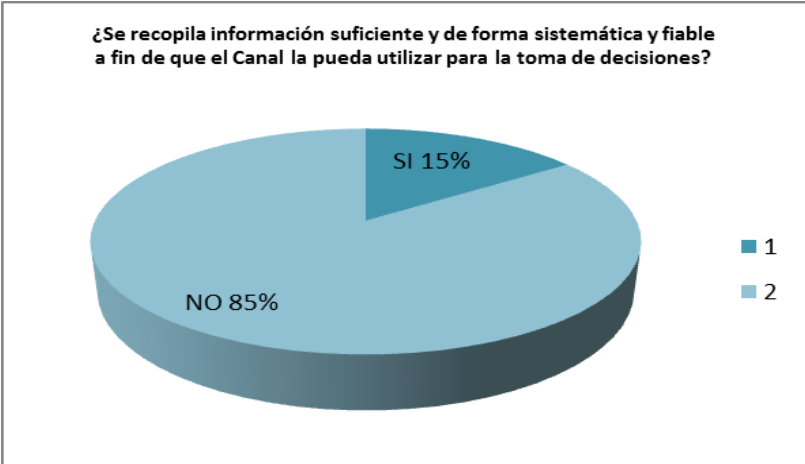
El 38% del personal manifiestan que no hay un buen nivel de comunicación, también no son informados oportunamente de las actividades y demás situaciones, además sus opiniones no son tenidas en cuenta, lo que muestra la falta de un proceso de Gestión de Comunicaciones

Figura 5. Gestión de Talento Humano



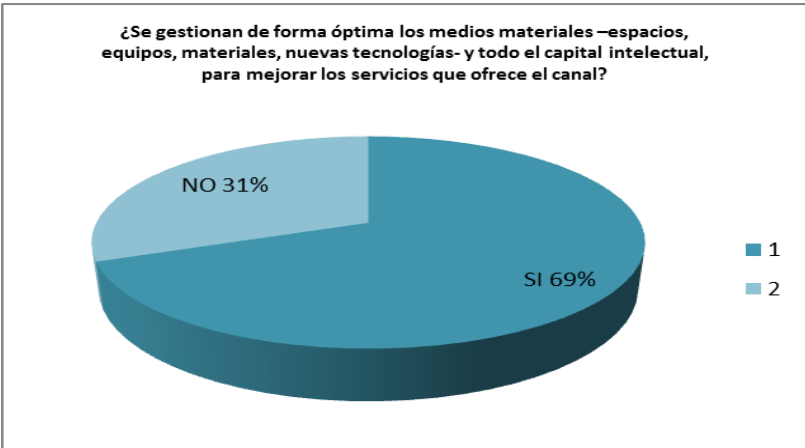
Según el 46% del personal no se tienen en cuenta los esfuerzos de los equipos de trabajo a la hora de cumplir con la misionalidad de la empresa. Lo que identifica la falta de un plan de incentivos al personal, una gestión de talento humano.

Figura 6. Calidad de Servicio



El 85% del personal manifiestan que el canal no realiza recolección ni análisis de información, de su entorno y demás que le sirva como insumo para mejorar la calidad del servicio prestado.

Figura 7. Gestion de Materiales



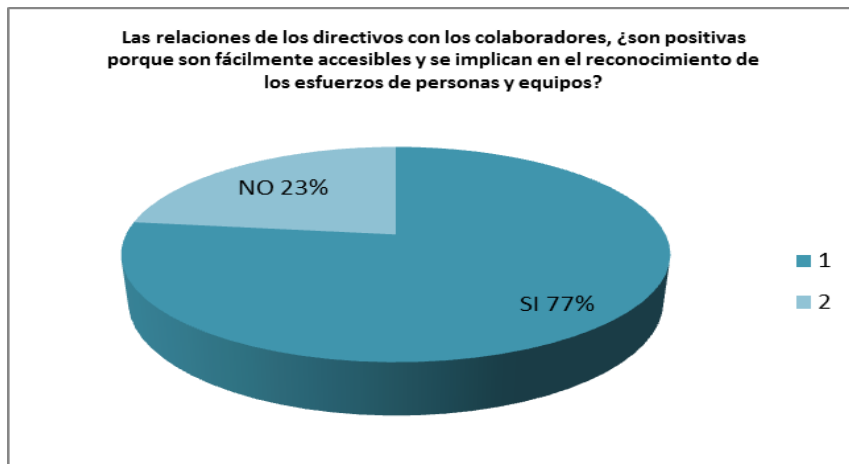
Según el 31% del personal los medios logístico y demás materiales no se consiguen a tiempo para cumplir con los servicios prestados por el canal.

Figura 8. Estructura administrativa y Gestion de procesos



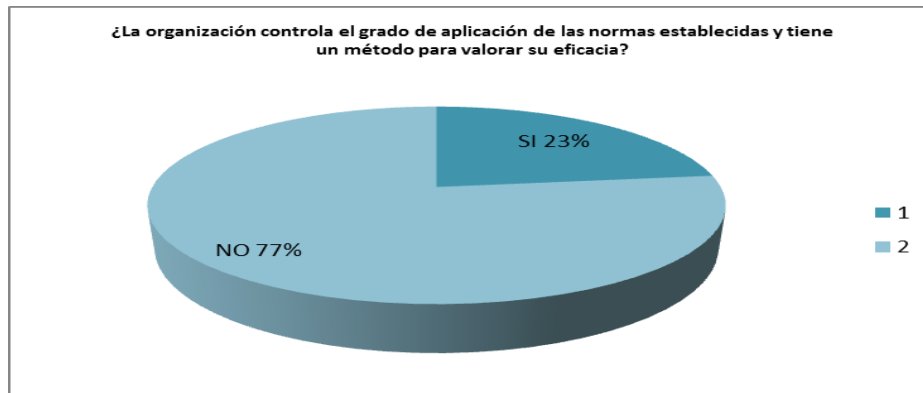
El 100% del personal indicaron que no existe estructura administrativa, ni un sistema de gestión de procesos, lo que nos permite la realización del Manual de Procesos y el organigrama administrativo del canal de televisión.

Figura 9. Ambiente laboral



Un 23% del personal indico que no hay una buena relación entre los directivos y los colaboradores, lo que demuestra la falta de un buen ambiente laboral para unificar esfuerzos y cumplir con el objetivo de la empresa.

Figura 10. Gestion de Servicios



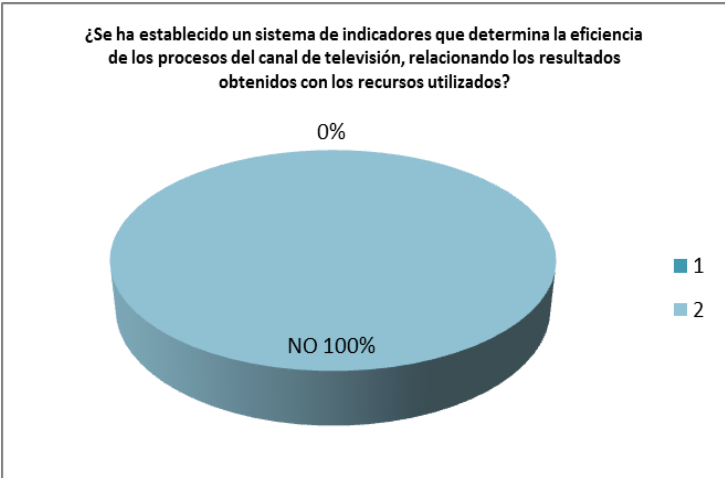
Según el 77% del personal, el canal no cuenta con un método para hacer cumplir las normas establecidas y medir la eficacia de los servicios prestados por el canal de televisión.

Figura 11. Mapa de Procesos



Se evidencia que según el 100% del personal no existe un mapa de procesos en la organización, el cual permita identificar la misionalidad de la misma, lo que nos indica que se debe crear el mapa de procesos de la organización.

Figura 12. Eficacia y Eficiencia



En el canal no se utilizan indicadores de gestión, lo que permite medir la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos de la empresa según el 100% de los empleados.

7.2. PRESENTACIÓN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA MEDIANTE LA OBSERVACIÓN

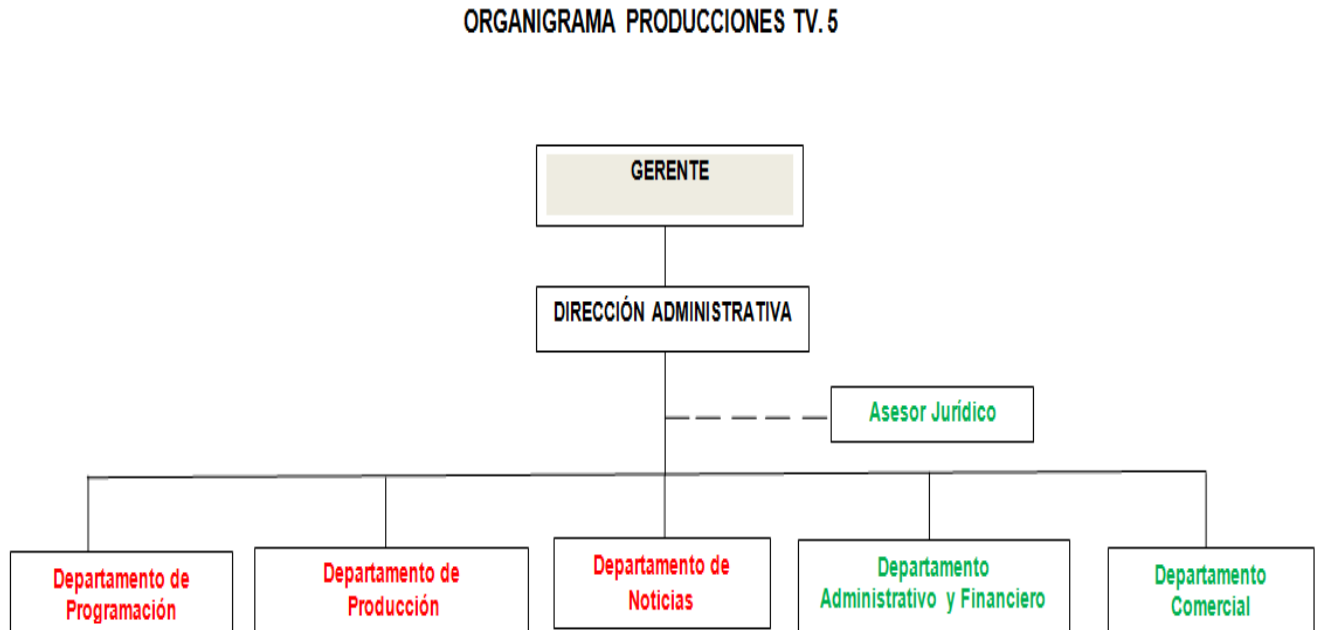
Cuadro 1. Variables de observación

VARIABLES	ESTADO
Direccionamiento	Es deficiente en cuanto al desconocimiento de los factores administrativos e importancia del papel a desempeñar por cada uno de los colaboradores
Misión	En proceso de Elaboración
Visión	En proceso de Elaboración
Organigrama	Aunque existen diferenciación de los cargos e información, no se cuenta con este, algunos de los colaboradores desconocen su jefe inmediato
Recurso Humano	No se cuenta con un área o persona que desarrolle las actividades necesarias para brindar apoyo en el manejo de personal.
Salud Ocupacional	No se está implementado el programa de salud ocupacional
Financiera	Existe una buena relación y conocimiento de los clientes.
Comunicación	Se presentan fallas lo que ocasiona el seguimiento de conflictos.
Medio Ambiente de Trabajo	Se percibe un clima tensionante, estresante y con muy poca motivación, lo que limita a los colaboradores a cumplir con sus funciones o tareas encomendadas.

Fuente: investigador.

7.3. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PRODUCCIONES TV5

Figura 13. Organigrama Producciones TV 5



Este organigrama se ha diseñado de forma plana siendo consecuente con el tamaño de la empresa y a la identificación de las necesidades a su interior, además permite observar la estructura interna de la organización, así como los niveles jerárquicos existentes en la misma.

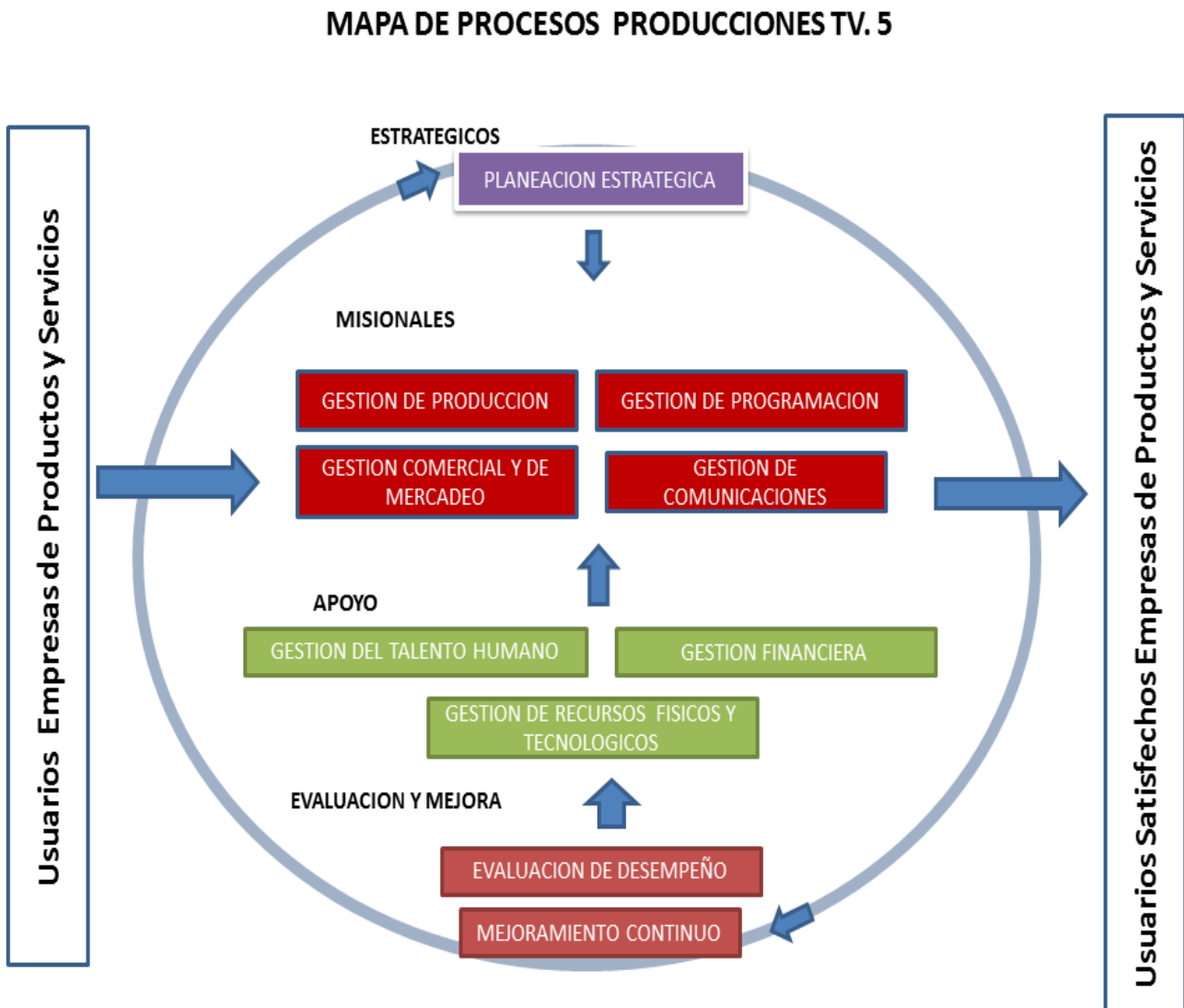
Desde el primer nivel encontramos la **Gerencia**, ubicado como la máxima autoridad de la empresa; desde este se direcciona, administra y gestiona, además se tiene la responsabilidad y funcionamiento de la totalidad de la empresa.

En el segundo nivel se encuentra la **Dirección Administrativa**, siendo esta la encargada de cada uno de los departamentos, apoyada en el asesor jurídico.

Finalmente, el tercer nivel en donde se encuentran los **Departamentos de Programación, Producción, Noticias, Administrativo y Financiero y Comercial**, todos ellos comparten el mismo nivel jerárquico y por tanto el mismo nivel de responsabilidad, siendo entre todos un trabajo articulado y direccionado por los niveles anteriormente descritos, estos departamentos son encargados de la ejecución de los diferentes procesos encaminados a la misionalidad del Canal de Televisión Producciones TV 5.

7.4. PROPUESTA MAPA DE PROCESOS

Figura 14. Mapa de Procesos Producciones TV 5



7.5. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

En el presente manual se identifican 10 procesos y 30 procedimientos en la ejecución de las actividades diarias del Canal de Televisión Producciones TV 5, los anteriores se encuentran enlazados a las diferentes áreas y resumen toda la operación del canal.

La mayor parte de estos procesos incluyen sus procedimientos, los cuales resumen de manera más específica la forma de realizar una determinada labor, tarea, función o trámite.

En términos generales, el manual ilustra los pasos que deben seguirse en el momento de desarrollar una tarea específica, para garantizar la calidad y el control de la misma.

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos se definen como el “conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados”¹¹ Los procesos están clasificados en cuatro grandes grupos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación y Mejora.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, y en general, la orientación global de la empresa.

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Procedimientos:

Elaboración del Plan Estratégico

Elaboración Planes de Acción

Gestión de Riesgos

Gestión de Programas y Proyectos

PROCESOS MISIONALES

Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Proceso: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

Procedimientos:

¹¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de Diseño, Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma de calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000-2004. Página 11, 2007.

Producción de Programas
Alquiler de Servicios
Administración de Recursos de Producción

Proceso: GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN

Procedimientos:
Elaboración de Parrilla
Evaluación de Programación
Emisión de Programas
Aprobación de Nuevos Programas

Proceso: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Procedimientos:
Difusión
Diseño de Material Gráfico

Proceso: GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

Procedimientos:
Venta de Pauta Publicitaria
Venta de Productos Televisivos
Emisión y Facturación Comercial
Alianzas Estratégicas con Patrocinadores para Posicionamiento

PROCESOS DE APOYO

Incluye aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación y mejora.

Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimientos
Selección y Vinculación de Personal
Nómina

Proceso: GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

Procedimientos:
Compras y Servicios
Mantenimiento de Equipos
Mantenimiento Correctivo de Equipos

Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

Procedimientos:
Facturación
Contable

Proceso: MEJORAMIENTO CONTINUO

Procedimientos:
Acciones Correctivas y Preventivas
Control del Producto no Conforme
Manejo de Peticiones, Quejas y reclamos (PQR)
Medición de Satisfacción del Cliente

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Incluye los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

Proceso: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Procedimientos:
Evaluación Individual
Evaluación por Áreas

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS		NOMBRE	FÓRMULA
- Personal con conocimiento de planeación estratégica. - Personal comprometido con la planeación de la organización	Plan Estratégico	Acuerdos, resoluciones, etc. CNTV	LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ninguno	Seguimiento al plan estratégico	Evaluaciones de seguimiento realizadas/ evaluaciones propuestas
			ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE Ninguno		
INFRAESTRUCTURA - Computadores con Windows, y office - Intranet - Gestor de proyectos					
AMBIENTE DE TRABAJO - Iluminación - Ventilación			ORGANIZACIONALES Ninguno	Proyectos y programas	Acciones, planes, proyectos, programas que cuentan con proyectos elaborados de respaldo/ acciones planes, proyectos, programas que se llevan a cabo en el canal
Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • 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 generales del Canal. • Rigidez en la planeación estratégica de la organización 					

Cuadro 3. PROCEDIMIENTOS PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	Código: PES-PE Versión: 0
	Proceso : PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Páginas: 1
1. OBJETIVO: Diseñar el plan estratégico de la organización y verificar su correcta ejecución, haciendo las adecuaciones que se consideren necesarias durante su ejecución		
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre la evaluación del plan estratégico que finaliza, hasta la elaboración de adecuaciones al nuevo plan.		
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa		
<p>4. DEFINICIONES:</p> <p>Macroproblema: Es el problema principal de la organización</p> <p>Problemas: Son aquellas dificultades, debilidades, o problemas más específicos que están generando o perpetuando la existencia del macroproblema.</p> <p>Vectores Descriptores de los Problemas (VDP): son los hechos que verificables que manifiestan un problema como tal, es decir que expresan los síntomas del problema y permite el monitoreo de la evolución del mismo.</p> <p>Nudos Críticos o Causas (NC): tienen un alto impacto en el VDP y son el centro práctico de la acción, es decir, que se debe actuar sobre ellos para mudar el VPD del problema y que ese cambio sea suficiente para lograr los objetivos propuestos.</p> <p>Vectores Descriptores de los Nudos Críticos (VDNC): Son las manifestaciones principales de las causas del problema.</p> <p>Objetivos: Son los resultados que se espera alcanzar.</p> <p>Operaciones, Demandas de Operaciones: Son los proyectos que llevándose a cabo, producirán un cambio en los VDP y permitirán alcanzar los objetivos. Van enfocados a modificar los NC, es decir a producir cambios en éstos que a su vez permitan eliminar el problema.</p> <p>Indicadores: operacionalizan los eventos, y determinan la forma en que se va a evaluar el éxito de un proyecto.</p> <p>Metas: Traducen los objetivos a términos cuantificables, de manera que sean susceptibles de medición; dicha medición se hace a través de los indicadores.</p> <p>Seguimiento: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirve para actualizar y mejorar la planeación futura.</p>		
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno		
6. CONTENIDO O DESARROLLO:		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Reunión de evaluación global del plan estratégico que termina	Dirección Administrativa	Informe de finalización del Plan estratégico	Informe
Diseño del nuevo plan estratégico, partiendo del direccionamiento de la organización y con base en la metodología PES. Se debe realizar con el grupo directivo, el cual tiene representantes de todas las áreas	Dirección Administrativa	Acta de la reunión. Plan Estratégico	Acta de la reunión
Organización del Plan estratégico diseñado en los formatos adecuados	Dirección Administrativa	Plan estratégico	Plan estratégico
Socialización del plan estratégico a todas las personas vinculadas a la entidad	Dirección Administrativa	Ninguno	Socialización realizada
Puesta en marcha del plan	Dirección Administrativa	Ninguno	Plan en ejecución
Seguimiento a la ejecución del plan trimestralmente.	Dirección Administrativa	Formatos de seguimiento	Formatos de seguimiento diligenciados
Hacer adecuaciones de conformidad con el seguimiento	Dirección Administrativa	Plan estratégico	Plan estratégico
7. REGISTROS: Informe de cierre del Plan estratégico, Acta de reunión de elaboración del plan estratégico, Plan estratégico, Formatos de seguimiento.			
8. ANEXOS: Ninguno.			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ELABORACIÓN PLANES DE ACCIÓN		Código: PES-PE
	Proceso : PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Versión: 0
			Páginas: 1
1. OBJETIVO: Diseñar los planes de acción para cada área, de manera que se logren alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre el análisis y revisión del plan estratégico hasta las modificaciones a los planes de acción.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: Seguimiento: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirve para actualizar y mejorar la planeación futura.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Reunión con el equipo de trabajo para hacer la revisión del plan estratégico, las metas y estrategias del área y determinar cuál va a ser el plan de trabajo del año, y cómo se van a alcanzar las metas propuestas.	Dirección Administrativa	Acta de la reunión.	Acta de la reunión
Elaboración del plan de acción por área en los formatos adecuados	Director de cada área	Plan de acción	Plan de acción
Reunión de socialización con los miembros del equipo directivo.	Dirección Administrativa	Acta de la reunión.	Acta de la reunión
Seguimiento trimestral a los planes de acción	Dirección Administrativa	Formato de seguimiento al plan de acción	Formato de seguimiento al plan de acción diligenciado
Hacer modificaciones y adecuaciones a los planes de acción de conformidad con el seguimiento y si se estima necesario.	Dirección Administrativa	Plan de acción	Plan de acción
7. REGISTROS: Informe de cierre del Plan estratégico, Acta de reunión de elaboración del plan estratégico, Plan estratégico, Formatos de seguimiento.			
8. ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: GESTIÓN DE RIESGOS		Código: PES-PE
	Proceso : PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Versión: 0
			Páginas: 1
1. OBJETIVO: Minimizar el impacto y la posibilidad de ocurrencia de los riesgos al interior de la organización.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre el análisis y revisión del plan de manejo de riesgo y la socialización de las modificaciones			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Guía de Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública, año 2006			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Revisar los mapas de riesgo y la política de manejo de riesgo al menos una vez al año.	Dirección Administrativa	Informe	Informe de diagnóstico y actualización del plan de manejo de riesgos.
Adecuar los mapas de riesgo, incluyendo los que han sido identificados	Dirección Administrativa	Informe	Informe de diagnóstico y actualización del plan de manejo de riesgos.
Cada vez que se diseñe un nuevo procedimiento, determinar sus posibles riesgos, y de no estar cubiertos agregarlos a los mapas ya diseñados	Dirección Administrativa	Ninguno	Mapa de riesgos actualizado
Si se identifica un nuevo riesgo, informar a la Dirección Administrativa para que sea incluido en el mapa de riesgos.	Director de área	Ninguno	Mapa de riesgos actualizado
Socializar el mapa de riesgos, y el plan.	Dirección Administrativa Director de área	Plan de manejo de riesgos	Plan de manejo de riesgos
7. REGISTROS: Plan de manejo de riesgos, informe de diagnóstico y actualización.			
8. ANEXOS: Ninguno.			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS		Código: PES-PE
			Versión: 0
	Proceso : PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Páginas: 1
1. OBJETIVO: Organizar las acciones, actividades, proyectos, programas, iniciativas, etc., en proyectos claramente estructurados.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre la identificación de una necesidad, iniciativa o posibilidad de mejora, hasta la evaluación final del proyecto.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa.			
4. DEFINICIONES: Proyecto: unidad operativa más pequeña que puede ser ejecutada independientemente, y consiste en una secuencia lógica de actividades y tareas destinadas a generar un producto (bien o servicio). Seguimiento: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirve para actualizar y mejorar la planeación futura.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificación de una necesidad, requerimiento, acción de mejora, iniciativa, etc.	Director de área	Ninguno	Necesidad identificada
Diseño del proyecto	Dirección Administrativa	Proyecto o programa	Proyecto o programa elaborado
Aprobación del proyecto o programa	Gerencia Dirección Administrativa	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada
Ejecución	Director de área	Ninguno	Actividades cumplidas de acuerdo al cronograma
Seguimiento de acuerdo a los indicadores	Dirección Administrativa	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada
Modificaciones al proyecto o programa de acuerdo con los resultados del seguimiento	Dirección Administrativa	Hoja de vida del proyecto	Hoja de vida del proyecto diligenciada
Evaluación final del proyecto	Dirección Administrativa	Informe de cierre del proyecto	Informe de cierre del proyecto
7. REGISTROS: Proyecto, programa, hoja de vida del proyecto, Informe de cierre del proyecto			
8. ANEXOS: Ninguno			

PROCESOS MISIONALES

Cuadro 4. GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN DE PRODUCCIÓN		Código: PM-GPD	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Gestionar el manejo de los recursos de producción y emisión de la organización, así como la producción de los contenidos del canal.			
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades entre la recepción de la solicitud de recursos de producción hasta la supervisión del correcto uso de éstos o de la calidad en el alquiler de servicios.			
RESPONSABLE:		Director de Programación y Producción			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
INTERNOS -Planeación Estratégica -Gestión de Programación -Gestión de Comunicaciones -Gestión Comercial	- Plan estratégico - Estrategia de comunicaciones externa - Parrilla de programación. -Solicitud de recursos de producción para comercialización -Cuadro de solicitud de recursos de producción.	- Recibir las solicitudes de recursos de producción. - Asignar los recursos a los diferentes programas -Realizar cotizaciones y propuestas para clientes externos que soliciten los servicios. - Coordinar los turnos de los contratistas para garantizar el correcto funcionamiento de los recursos. - Indicar las necesidades de recursos humanos y técnicos. - Elaborar los cuadros de programación de recursos. - Generar políticas que garanticen el óptimo funcionamiento de la producción del canal. - Supervisar el buen uso de los recursos por parte de los programas.	-Cuadro de asignación de recursos.	-Gestión de programación -Gestión de Comunicaciones - Mejoramiento continuo	
EXTERNOS -Empresas de cualquier rama que deseen servicios de producción audiovisual.	Solicitud de cotización, con las características del servicio requerido.	- Garantizar la disponibilidad de los recursos a clientes y quienes lo han solicitado. - Supervisar el desarrollo de los contratos de alquiler de servicios para garantizar una óptima calidad y satisfacción del cliente.	- Cotización - Propuesta	- Empresas de cualquier rama que deseen servicios de producción audiovisual.	

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS		NOMBRE	FÓRMULA
HUMANOS -Personal capacitado para operar los equipos de producción (por outsourcing) -Director de producción y programación -Supervisor técnico y de producción. - Productores - Asistente de producción	- Plan estratégico	- Solicitud de cotización.		Calificación de calidad y contenidos de cada programa de acuerdo a una escala preestablecida en la estrategia de evaluación de la programación	Realizar una encuesta a los televidentes (suscriptores)
			LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ninguno	Productos de alta calidad: Evaluación de calidad de los productos	Productos de alta calidad/ total productos
INFRAESTRUCTURA - Computadores con Windows, y Office. -Equipos de producción (cámaras portátiles, Sala de Edición,)			ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE Ninguno	Cumplimiento de las políticas de producción	Productos que cumplen las políticas/ total de productos
				Evaluación permanente	Total de productos valuados/total de productos
				Eficiencia en el uso de equipos	Puntuación dada por la evaluación de uso de recursos
AMBIENTE DE TRABAJO - Iluminación - Ventilación -Aire acondicionado			ORGANIZACIONALES Ninguno	Eficacia en el uso de equipos	Puntuación dada por la evaluación de calidad de producción técnica de los programas

Riesgos:

- Accidentes laborales por la necesidad del montaje del set e iluminación de los diferentes programas.
- Acceso irrestringido a las áreas de producción (emisión, master de producción, salas de edición).
- Niveles de luz deficiente en algunas áreas de producción.
- El exceso de trabajo y desorden en el mismo, puede generar resultados deficientes.
- Uso inadecuado de los recursos de producción
- Cercanía con los equipos genera carga estática en los trabajadores, lo cual produce estrés y algunos problemas físicos.

Cuadro 5. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: PRODUCCIÓN DE PROGRAMAS		Código: PM-GPD
			Versión: 0
	Proceso: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN		Páginas: 1
1. OBJETIVO: Realizar programas de televisión para emitir a través de la señal de Canal TV 5			
2. ALCANCE: Este procedimiento comprende las actividades que se realizan entre la investigación del programa y la entrega del cassette para emisión.			
3. RESPONSABLE: Dirección de Producción y Programación – Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> - Visualización: Proceso mediante el cual se ve la totalidad del material grabado y se selecciona el material que va a usarse en la edición. - Guión de edición: documento que contiene los tiempos del material que va a utilizarse, y que fue previamente visualizado. - Locación: Lugar donde se grabará un programa. - Escaleta: Documento en el cual se organiza el programa, definiendo video, guión, apoyos, etc. 			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Investigación	Director/ productor de programa	Ninguno	Temática del capítulo del programa definida
Elaboración de guiones y/o escaleta	Director/ productor de programa	Ninguno	Guiones y/o escaletas elaborados
Determinar locaciones	Director/ productor de programa	Ninguno	Locaciones establecidas
Solicitud de asignación de turnos de portátil, estudio y edición.	Dirección Administrativa	Solicitud de recursos de producción diligenciada	Cuadros de programación de cámara portátil estudio y edición
Obtener materiales de producción (cintas para pregrabados, pilas, masking, luces, micrófonos, cámara, etc.)	Director/ productor de programa	Ninguno	Materiales para grabación completos
Grabación realizada	Director/ productor de programa	Ninguno	Grabación realizada
Visualización y elaboración de guion de edición	Director/ productor de programa	Ninguno	Material visualizado y con tiempos
Edición y musicalización (betacam master)	Director/ productor de programa	Ninguno	Programa editado
Entregar el cassette para emisión en la coordinación de programación	Director/ productor de programa	Registro de recibido	Cassette entregado a la coordinación de programación
7. REGISTROS			
Cuadros de programación de cámara portátil, unidad móvil, estudio y edición Formato de solicitud de recursos de producción			
8. ANEXOS:			
Ninguno.			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ALQUILER DE SERVICIOS		Código: PM-GPD
			Versión: 0
	Proceso: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Prestar los servicios de producción con los que cuenta el canal, lo que incluye el alquiler de los diferentes equipos y servicios, y la producción completa de programas, eventos, especiales, etc.			
2. ALCANCE: Este procedimiento comprende las actividades que se realizan entre la recepción de una solicitud por parte de un cliente, hasta la firma del contrato o la recepción de la orden de servicio.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> - Cotización: Documento que contiene la descripción de los servicios ofrecidos y el valor de los mismos. - Orden de servicio: Documento por medio del cual el cliente solicita al canal que preste el servicio cotizado. 			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Determinar cuáles son las necesidades del cliente frente al canal	Dirección Administrativa	Solicitud de servicio	Necesidades del cliente identificadas
Determinar si el canal cuenta con la capacidad técnica, logística y operativa para prestar el servicio.	Dirección de producción y programación Dirección Administrativa	Ninguno	Revisión técnica
Evaluar la disponibilidad de tiempo del canal para prestar el servicio.	Dirección de producción y programación	Ninguno	Revisión de parrillas de producción
Elaborar una cotización y presentarla al cliente	Dirección Comercial	Cotización	Cotización entregada
Esclarecer con el cliente las características del servicio.	Dirección de producción y programación	Ninguno	Reunión con el cliente
En caso de ser necesario elaborar y firmar un contrato. De lo contrario solicitar al cliente una orden de servicio.	Dirección Comercial	Contrato u orden de Servicio	Orden de servicio, o contrato firmado
Diligenciar en la red el formato de "prestación de servicios de producción"	Dirección Comercial	Formato prestación de servicios de producción	Formato completo
Prestar el servicio de acuerdo a las características ofrecidas, teniendo como base el procedimiento de Gestión del Talento Humano	Dirección Administrativa	Ninguno	Servicio prestado
Solicitar al cliente que diligencie la encuesta de satisfacción	Dirección Comunicaciones	Encuesta	Encuesta debidamente archivada

Enviar a Tesorería la solicitud de facturación	Asesor Comercial	Solicitud de facturación	Solicitud debidamente entregada en tesorería
Facturar de acuerdo con la solicitud de facturación.	Auxiliar Contable	Factura	Factura elaborada
7. REGISTROS Cotización Orden de servicio o contrato Encuesta de satisfacción Factura Formato de prestación de servicios de producción Solicitud de facturación Encuesta de satisfacción del cliente			
8.ANEXOS:			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE PRODUCCIÓN		Código: PM- GPD
			Versión: 0
	Proceso: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Optimizar el uso de los recursos con los que cuenta el área de producción de acuerdo a las necesidades de los programas, del área de comercialización y a los requerimientos externos.			
2. ALCANCE: Este procedimiento comprende las actividades que se realizan entre la recepción de solicitudes hasta la evaluación del uso de los recursos y la modificación de la cantidad asignada de los mismos.			
3. RESPONSABLE: Dirección de Producción y Programación			
4. DEFINICIONES:			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
A principio de mes solicitar los recursos de producción (cámara, estudio, edición) para la correcta realización del programa con niveles de calidad óptimos.	Director del Programa Dirección de producción y programación	Formato de solicitud de recursos	Necesidades y/o requerimientos de cada programa identificadas
Determinar los compromisos adquiridos con clientes que requieren el uso de recursos	Dirección Administrativa	Ninguno	Compromisos con clientes identificados
Elaborar el cuadro de estudio, cámara portátil, salas de edición con base en las actividades anteriores	Dirección de producción y programación	Cuadros de programación	Cuadros elaborados
En caso de que se requiera algún cambio en la programación de los recursos, se debe presentar la solicitud en producción, quien evalúa si hay o no disponibilidad	Dirección de producción y programación	Ninguno	Cambio evaluado
Hacer las correcciones en todos los cuadros	Dirección de producción y programación programa	Cuadros de programación	Cuadros corregidos
Verificar que los programas y la producción comercial hayan usado adecuadamente los recursos asignados mensualmente	Director de Producción y programación	Informe de uso de recursos por programa	Informe elaborado
Modificar la cantidad de recursos asignados de acuerdo a la evaluación de su correcto uso para el mes siguiente.	Dirección Administrativa/ Gerente	Cuadros de programación	Cuadros elaborados
7. REGISTROS Cuadros de programación de estudio, portátil y salas de edición			
8. ANEXOS			

Cuadro 6. GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		Código: PM-GPG	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Gestionar los contenidos y la emisión de Canal TV 5 de acuerdo a las políticas y lineamientos establecidos por la alta dirección y buscando la obtención de audiencia.			
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades que se realizan entre la aprobación de nuevos programas, hasta la evaluación de la parrilla de programación y sus contenidos.			
RESPONSABLE:		Director de producción y programación (Dirección Administrativa)			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
INTERNOS - Planeación Estratégica - Gestión de Producción - Gestión de Comunicaciones - Gestión Comercial	- Plan Estratégico - Cuadro de pauta - Cassettes para emisión	- Diseñar la parrilla de programación. - Aprobar la realización de nuevos programas. - Definir los programas que ingresan y que salen de la parrilla - Realizar la evaluación de calidad de los programas - Organizar la continuidad del día, incluyendo la comercial. - Manejar el material de tráfico Recibirlo, subirlo al servidor, emitirlo y archivarlo. - Revisar la calidad de los programas antes de su salida al aire -Supervisar la correcta emisión. - Realizar informe de emisión. -Elaborar los informes mensuales de emisión. - Manejar el archivo audiovisual del canal.	- Parrilla de programación - Estudio de audiencia - Programas nuevos aprobados	- Gestión de Producción - Gestión de Comunicaciones - Mejoramiento Continuo - Gestión Técnica	
EXTERNOS - Encuestas - Retroalimentación de los televidentes	- Resultados de audiencia para Canal TV 5 - Comentarios de los televidentes		- Emisión de programas - Emisión de pauta publicitaria	- Televidentes - Empresas que pautan	

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS - Personal capacitado para operar los equipos de emisión (por outsourcing) - Director de producción y programación - Administrador de pauta - Asistente de producción y programación. - Control de emisión	INTERNOS - Evaluación de calidad de los programas	EXTERNOS	LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ley 182 de 1995 Acuerdos y resoluciones de la CNTV.	NOMBRE	FÓRMULA
				Calificación de calidad de la programación de acuerdo a una escala preestablecida en la estrategia de evaluación de la programación	Calificación trimestre anterior VS. Calificación trimestre actual
INFRAESTRUCTURA - Computadores con Windows, y Office. - Equipos para emisión de televisión - Equipos para verificar la calidad técnica de los			ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE - Información actualizada de la programación. - Parrilla coherente, con variedad de contenidos. - Programas de alta calidad.	Capacidad de reacción para mejorar la parrilla	Promedio del canal mes anterior VS. Promedio del canal mes actual (encuesta suscriptores)
				Errores de emisión	Número de errores mensuales en la emisión
				ORGANIZACIONALES Programas devueltos en tráfico por calidad deficiente	Número de programas devueltos
Riesgos: - Emisión de comerciales sin vigencia - Emisión de programas de baja calidad técnica - El material a emitir no llega a tiempo o llega sobre el tiempo. - Daños en la emisión del canal por bloqueo de los equipos.					

Cuadro 7. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ELABORACIÓN DE PARRILLA	Código: PM-GPG	
		Versión: .0	
	Proceso: GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN	Páginas: 1	
1. OBJETIVO: Diseñar y organizar la parrilla de programación del Canal de Televisión Producciones TV 5			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende desde la evaluación de la parrilla actual, hasta la evaluación y seguimiento de la parrilla			
3. RESPONSABLE: Director de Producción, Programación y Dirección Administrativa.			
4. DEFINICIONES: - Parrilla de programación: tabla de 24 horas diarias que incluye la hora y día de la semana en la que se emitirá cada uno de los programas. - Comité de Programación: Comité encargado de realizar la evaluación de la parrilla de programación, de la competencia, necesidades, amenazas y oportunidades del mercado, para así emitir un concepto y tomar decisiones con respecto a los programas y la programación del canal. El comité está integrado por: Gerente, Dirección Administrativa, Director de producción y programación.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Revisión de la audiencia promedio del canal y por programa.	Dirección de producción y programación	Informe de audiencia por programa y por canales	Informe de audiencia presentado al comité
Revisión de las parrillas de los canales identificados como competencia	Dirección de producción y programación	Ninguno	Parrillas revisadas
Revisión de las necesidades de clientes y televidentes	Dirección de producción y programación. Dirección Comercial	Ninguno	Acta de la reunión elaborada, la cual debe incluir: el informe de audiencia, la parrilla aprobada, y el resumen de lo sucedido en la reunión)
Análisis de la audiencia y la competencia	Dirección de producción y programación	Acta de la reunión de programación	Acta de la reunión elaborada
Diseño y aprobación de la nueva parrilla	Gerente/ Dirección Administrativa	Parrilla de programación	Parrilla de programación
Socialización de la nueva parrilla a las áreas involucradas (Emisión, comercialización, directores de programa)	Director de Comunicaciones	Ninguno	Correos electrónicos enviados a las áreas y parrillas publicadas en la cartelera
7. REGISTROS: Parrilla de programación, formato de informe de audiencia por programa y por canales, acta de reunión de programación.			
8. ANEXOS:			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: EVALUACIÓN DE PROGRAMACIÓN		Código: PM-GPG
			Versión: 0
	Proceso : GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Realizar un seguimiento cercano a los programas del canal, para mejorar la calidad de los mismos			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende desde la evaluación de los programas que se encuentran al aire, hasta la socialización de las determinaciones tomadas			
3. RESPONSABLE: Director de producción y programación			
4. DEFINICIONES: -Parrilla de programación: tabla de 24 horas diarias que incluye la hora y día de la semana en la que se emitirá cada uno de los programas. -Comité de Evaluación: Comité encargado de realizar la evaluación de los programas que se encuentran actualmente al aire, y de las propuestas de programas, para emitir un concepto y permitir el mejoramiento de la calidad de la programación. El comité está integrado por: Gerente, Director de producción y programación, Director comercial, Director de Noticias, Supervisor técnico y de producción.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Selección de los programas a evaluar y fijar fecha del comité.	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Citación al comité de evaluación con la agenda respectiva enviada
Revisión de la audiencia de cada programa.	Dirección de producción y programación	Informe de audiencia por programa	Informe de audiencia por programa
Revisión de la venta de pauta de cada programa.	Dirección Administrativa/ Comercial	Informe de ventas por programa	Informe de ventas por programa
Revisión de los costos de cada programa	Dirección de producción y programación	Informe de costos por programa	Informe de costos por programa
Revisiones de los errores, problemas, actitudes, etc. del programa frente a los aspectos técnicos, de producción, de pauta, políticas y directrices del canal.	Dirección de producción y programación	Informe de coherencia con la organización	Informe de coherencia con la organización
Revisión de un programa elegido aleatoriamente en el comité	Dirección de producción y programación	Ninguno	Programa visto por los miembros del comité
Elaboración de la evaluación de calidad del programa visto	Dirección de producción y programación	Evaluación diligenciada	Evaluación diligenciada
Consolidación de la evaluación de la programación en la matriz correspondiente	Dirección de producción y programación	Matriz completa	Matriz completa
Toma de decisiones con respecto a los programas evaluados	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Decisiones y recomendaciones

Elaboración del acta del comité de evaluación	Dirección de producción y programación	Acta del comité	Acta del comité
Elaboración de informe de evaluación por programa	Dirección de producción y programación	Informe de evaluación	Informe de evaluación
Entrega de informes de evaluación a directores de programa	Dirección de producción y programación	Formato de entrega de informes de evaluación a los directores de programa debidamente diligenciados	Formato de entrega de Informes de evaluación a los directores de programa debidamente diligenciados
7. REGISTROS: Reporte de venta de pauta por programa, Reporte de audiencia por programa, Evaluación de calidad del programa, Acta del comité de evaluación, informe de evaluación por programa, formato de entrega de informes de evaluación a los directores de programa.			
8.ANEXOS:			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: EMISIÓN DE PROGRAMAS		Código: PM-GPG
			Versión: 0
	Proceso : GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Realizar la emisión de los diferentes programas que se encuentran en la parrilla			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende desde la evaluación de la parrilla actual, hasta la publicación de la nueva.			
3. RESPONSABLE: Director de producción y programación (Dirección Administrativa)			
4. DEFINICIONES: - Parrilla de programación: tabla de 24 horas diarias que incluye la hora y día de la semana en la que se emitirá cada uno de los programas. - Continuidad: Documento que contiene la programación a ser emitida durante toda el día, incluyendo comerciales con la hora exacta de emisión.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Revisión al inicio de la semana de la continuidad de programación de acuerdo a la parrilla de programación	Dirección Administrativa	Ninguno	Continuidad elaborada
Verificar cambios en parrilla para eventos especiales	Técnico de emisión	Ninguno	Continuidad actualizada
Enviar continuidad actualizada al master de emisión	Editor	Ninguno	Continuidad recibida en emisión
Llevar el material a ser emitido al Master de emisión	Editor	Ninguno	Material entregado
Subir el material al servidor de acuerdo con la continuidad, revisando la calidad del mismo.	Técnico de emisión	Ninguno	Material en el servidor
Emitir el programa	Técnico de emisión	Ninguno	Programa emitido
Devolver el material a la coordinación de programación	Técnico de emisión	Ninguno	Material entregado
Archivar el material	Editor	Ninguno	Material archivado
7. REGISTROS: Registro de entrega de material.			
8. ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: APROBACIÓN DE NUEVOS PROGRAMAS		Código: PM-GPG
			Versión: 0
	Proceso : GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Seleccionar programas nuevos para que ingresen a la parrilla del canal, de acuerdo con las necesidades previamente identificadas.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende desde la identificación de la necesidad de hacer programas nuevos, hasta la aprobación del programa que entrará a formar parte de la parrilla			
3. RESPONSABLE: Director de producción y programación (Dirección Administrativa)			
4. DEFINICIONES: - Parrilla de programación: tabla de 24 horas diarias que incluye la hora y día de la semana en la que se emitirá cada uno de los programas. - Comité de Evaluación: Comité encargado de realizar la evaluación de los programas que se encuentran actualmente al aire, y de las propuestas de programas, para emitir un concepto y permitir el mejoramiento de la calidad de la programación. El comité está integrado por: Gerente, Dirección Administrativa, Director de producción y programación.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificación de la necesidad de realizar programas nuevos	Comité de Programación	Acta comité de programación	Acta comité de programación
Solicitar propuestas al área de producción	Comité de Programación	Solicitud por escrito del comité	Solicitud por escrito del comité
Presentación de las propuestas	Dirección de producción y programación	Formato de relación de propuestas	Formato de relación de propuestas. Propuestas por escrito
Selección de las propuestas que están acordes con la estrategia de programación del canal	Comité de Evaluación	Acta comité de evaluación	Acta comité de evaluación
Revisión de los proyectos	Comité de Evaluación	Ninguno	Proyectos revisados
Determinar la viabilidad de los proyectos	Comité de Evaluación	Formato de viabilidad	Formato de viabilidad
Reunión con los proponentes	Comité de Evaluación	Ninguno	Reuniones realizadas
Recepción y evaluación del piloto	Comité de Evaluación	Formato de evaluación de programas nuevos	Formato de evaluación de programas nuevos
Presentación de resultados de evaluaciones del piloto y la propuesta Toma de decisión final	Comité de Evaluación	Acta comité de evaluación	Acta comité de evaluación

Informar al proponente	Dirección de producción y programación	Ninguno	Reunión con el proponente realizada
Iniciar proceso de contratación, vinculación o modificación del contrato actual	Dirección Administrativa Asesor Jurídico	Ninguno	Iniciar proceso de contratación, vinculación o modificación del contrato actual
7. REGISTROS:			
8.ANEXOS: Ninguno			

Cuadro 8. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		Código: PM-GC	
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar de manera eficiente y eficaz las comunicaciones tanto internas como externas del canal, así como el manejo de la marca y la información			
ALCANCE:	El proceso comprende las actividades realizadas entre el diseño de la estrategia de comunicaciones hasta la revisión de la			
RESPONSABLE:	Dirección Administrativa y Comunicaciones			
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 interna, externa y de manejo de marca del canal - Organizar un plan de medios - Establecer las políticas de manejo de imagen del canal. - Coordinar y aprobar la realización de las autopromociones del canal. - Autorizar la emisión y publicación de cualquier tipo de mensaje concerniente a Canal TV 5. - Administrar la página web de Canal TV 5. - Recibir y dar respuesta a las inquietudes que planteen los televidentes mediante la página web - Realizar encuestas e investigaciones - Administrar la Intranet del canal - Evaluar la estrategia de comunicaciones y hacer las modificaciones	- Plan de medios - Estrategia de comunicaciones - 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	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS		NOMBRE	FÓRMULA
- Director de comunicaciones. - Web master - Periodista - Asistente de comunicaciones			LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Calificación en la encuesta de conocimiento de planes, programas y proyectos	Calificación de 1 a 5 de nivel de conocimiento de la entidad por parte de las personas vinculadas a ella
INFRAESTRUCTURA			ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE	Visitas a la página web	Número de visitas mes actual/número de visitas mes anterior
- Computadores con Windows, y Office. - Software de diseño gráfico - Software de administración de página web. - Estaciones gráficas	-Plan estratégico -Manual de imagen	-Artículos de revista y periódicos	Comunicación clara y suficiente. Canales de comunicación de retorno efectivos.		Número de medios en los que hizo presencia el canal en el mes
AMBIENTE DE TRABAJO			ORGANIZACIONALES	Presencia en otros medios	
- Iluminación - Ventilación Aire acondicionado				Auto Promociones	Cantidad de promociones novedosas al aire en el mes
Riesgos:					
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación externa errada - Comunicación interna deficiente, insuficiente, inoportuna - Manejo inadecuado de la marca, sus colores tipografía, etc. 					

Cuadro 9. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE COMUNICACIONES

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: DIFUSIÓN		Código: PM-GC
	Proceso : GESTIÓN DE COMUNICACIONES		Versión: 0
			Páginas: 1
1. OBJETIVO: Dar a conocer las diferentes actividades, cambios, programas, etc. que se desarrollen al interior del canal.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende todas las actividades entre la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se hará la difusión, hasta la difusión del mensaje.			
3. RESPONSABLE: Dirección de Comunicaciones			
4. DEFINICIONES: - Canales de comunicación: Medios a través de los cuales se puede difundir un mensaje, pueden ser escritos (periódicos, revistas, internet, etc.), auditivos (radio), audiovisuales (Televisión, internet).			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificar los canales de comunicación a través de los cuales se difundirá el canal para cada semestre	Director de Comunicaciones	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.	Director de Comunicaciones	Plan de medios	Plan de medios elaborado
Definir el tema que será difundido en cada canal de comunicación	Director de Comunicaciones	Plan de medios	Plan de medios elaborado
Elaborar la comunicación	Editor	Formato de aprobación de la comunicación	Comunicación aprobada por el director de comunicaciones
Difundir la comunicación en el canal correspondiente	Dirección de Noticias	Ninguno.	Mensaje difundido. Informe del jefe de prensa.
7. REGISTROS: Listado de medios por semestre, Plan de medios, formato de aprobación de comunicaciones.			
8. ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: DISEÑO DE MATERIAL GRÁFICO	Código: PM-GC	
		Versión: 0	
	Proceso : GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Páginas: 2	
1. OBJETIVO: Diseñar las promociones, comunicaciones, diagramación, etc. de los programas, proyectos, etc. de Canal TV 5			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende todas las actividades entre la solicitud del diseño y elaboración del material hasta la entrega del material gráfico y/o audiovisual.			
3. RESPONSABLE: Director de Comunicaciones			
4. DEFINICIONES: - Material gráfico: Todo el material que contenga información sobre los programas, productos, proyectos, etc. del canal. Bien sean comunicaciones para revistas, promociones, logos de programas, cabezotes, cortinillas, imágenes para la página web, etc.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Determinar el tipo de material requerido	Directores de programa. Director de comunicaciones	Ninguno	Tipo de material definido
Solicitar el diseño y elaboración del material.	Directores de programa	Formato de solicitud de diseño de material	Formato de solicitud de diseño de material diligenciado hasta la columna
Diseñar el material de acuerdo con el manual de imagen de Canal TV 5.	Director de comunicaciones	Ninguno	Material diseñado
Mostrar material al solicitante para aprobación y correcciones	Director de comunicaciones	Formato de correcciones	Formato de correcciones diligenciado
Realizar correcciones (solamente se realizará una corrección por material, salvo que sea solicitado por comunicaciones, producción o gerencia)	Director de comunicaciones	Ninguno	Correcciones realizadas
Solicitar aprobación a la dirección de comunicaciones	Director de comunicaciones	Formato de aprobación de las promociones y autopromociones y/o formato de aprobación de comunicaciones	Formato de aprobación de las promociones y autopromociones y/o formato de aprobación de comunicaciones diligenciados
Entregar el material al solicitante.	Director de comunicaciones	Formato de solicitud de diseño de material	Formato de solicitud de diseño de material completamente diligenciado
7. REGISTROS: Formato de solicitud de diseño de material, Formato de aprobación de comunicaciones, Formato de aprobación de las promociones y autopromociones			
8. ANEXOS: Ninguno.			

Cuadro 10. GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO		CÓDIGO: PM-GCM	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Gestionar la actividad comercial de Canal TV 5, con el fin de vender paquetes de pauta publicitaria a diversos clientes, emitirla y facturarla oportunamente.			
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades entre la planeación y diseño de la estrategia comercial hasta la facturación de la pauta publicitaria			
RESPONSABLE:		Dirección Administrativa/ Dirección Comercial			
Proveedores		Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
INTERNOS - Planeación Estratégica - Gestión de producción - Gestión de programación - Gestión de comunicaciones		- Plan estratégico - Estrategia - Parrilla de programación. - Disponibilidad de recursos de producción - Análisis de IBOPE - Análisis de EGM	- 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. - Diseñar el tarifario vigente para el año, de acuerdo con las tendencias del mercado. - Contactar clientes e identificar sus necesidades. - Elaborar propuestas, pilotos, ofertas comerciales, etc. - Vender pauta y servicios de producción - Coordinar y garantizar la emisión de la pauta. - Informar oportunamente al área financiera para hacer la facturación.	- Propuesta comercial. - Pilotos - Solicitud de recursos de producción - Emisión de pauta publicitaria . - Solicitud de facturación .	- Gestión Financiera - Gestión de Programación - Mejoramiento continuo - Gestión de Producción - Gestión técnica
EXTERNOS - Canales de televisión - Industria de telecomunicaciones. - Anunciantes - Empresas de productos y servicios		- Orden de pauta - Cassette para emisión - Brief (descripción de la campaña)		- Factura - Certificado de emisión	- Televidentes - Agencias - Marcas

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS - Director de mercadeo (por outsourcing) - Soporte de mercadeo - Administrador de emisión - Analista de medios - Productor comercial - Asistente de Mercadeo	INTERNOS	EXTERNOS		NOMBRE	FÓRMULA
			LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ninguno		
INFRAESTRUCTURA Computadores con Windows, y Office. - IBOPE - EGM -Oficina con dotación - Archivo - Sala de reuniones	- Certificado de emisión - Solicitud de Facturación - Solicitud de recursos de producción	Orden de pauta	ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE -Certificados de Emisión - Emisión de acuerdo al Flow	Facturación por venta de servicios de producción	Facturación año actual / facturación año anterior
				Pérdida de pauta	Clientes que retiraron la pauta periodo actual/ Clientes que retiraron la pauta periodo anterior
AMBIENTE DE TRABAJO - Iluminación - Ventilación -Bajos niveles de ruido.			ORGANIZACIONALES Resolución 028 de 2006	Errores de emisión de pauta	Errores en la emisión de la pauta periodo actual/ Errores en la emisión de la pauta periodo anterior
Riesgos: - Pérdida de clientes por errores internos - Emisión de menos pauta de la contratada - Negociaciones de pauta paralelas con ingresos que no son para el canal - Emisión de comerciales no autorizados - Emisión de comerciales superior a lo autorizado					

Cuadro 11. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: VENTA DE PAUTA PUBLICITARIA		Código: PM-GCM
			Versión: 0
	Proceso GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Definir la manera en la que se debe realizar la venta de pauta publicitaria en el canal.			
2. ALCANCE: este procedimiento comprende las actividades realizadas entre el contacto con el cliente, hasta la recepción de la orden de pauta.			
3. RESPONSABLE: Departamento Comercial			
4. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> - COMERCIALES REGULARES: Publicidad (video – audio) que se hace a una empresa, marca, producto o servicio. - COMERCIAL EN VIVO: Aquellos que se originan desde el lugar donde se transmite o graba el programa. - PATROCINIOS: Reconocimiento hablado/visual o en combinación, con ayudas estáticas o animadas y sin modelos vivos, con duración de cinco segundos cada uno. - MENCIÓN COMERCIAL: Referencia en forma hablada, sonora o visual o en combinación, sin lema agregado o calificación alguna, que es realizada por los presentadores de un programa, dentro del desarrollo del mismo. - AVISOS CLASIFICADOS: Anuncios comerciales que sin utilizar modelos vivos, ni imágenes en movimiento, promueven cualquier producto o servicio empleando recursos propios del medio de la televisión como generador de caracteres, foto fija, música y voz en off, entre otros. - WIPE: Diseño característico que sirve de emblema a una empresa, marca, servicio o producto, sin referencia verbal o sonora y se emite ocupando un porcentaje de la pantalla a partir de las márgenes de la misma. 			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Orden de pauta			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificar al cliente	Dirección Comercial	N.A.	Cita con el cliente
Reunión de acercamiento con el cliente	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Reunión con el cliente
Determinar las necesidades del cliente	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Acta de resumen de la reunión
Diseño de la propuesta creativa	Dirección Comercial	Propuesta	Propuesta diseñada

Elaboración de un piloto	Dirección Comercial	Piloto en DVD	Piloto en DVD
Presentación de propuesta al cliente	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Reunión
Determinar modificaciones que el cliente solicite a la propuesta	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Modificaciones realizadas
Presentar la propuesta final	Dirección Comercial	Ninguno	Reunión con el cliente. Ó Confirmación de recepción por parte del cliente
Recibir, revisar y archivar la orden de Pauta	Dirección Comercial	Orden de pauta	Orden de pauta archivada
Si la pauta requiere producción, solicitar a la dirección de producción los recursos necesarios	Dirección Comercial	Solicitud de recursos de producción para comercialización	Solicitud entregada y copia archivada.
7. REGISTROS: - Propuesta creativa - Piloto - Orden de pauta - Solicitud de recursos de producción para comercialización			
8. ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: VENTA DE PRODUCTOS TELEVISIVOS		Código: PM-GCM
	Proceso GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO		Versión: 0
			Páginas: 2
1. OBJETIVO: Definir las estrategias para realizar la venta de los productos televisivos del canal.			
2. ALCANCE: este procedimiento comprende las actividades realizadas entre el contacto con el cliente, hasta la compra producto por el cliente.			
3. RESPONSABLE: Departamento Comercial			
4. DEFINICIONES:			
- PRODUCTO TELEVISIVO: El Producto televisivo como producto de marketing, podemos decir que la televisión es un servicio de entretenimiento. Y es un servicio por ser intangible, inseparable, variable y no perecedero.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
Orden de pedido			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificar al cliente	Dirección Comercial	N.A.	Cita con el cliente
Reunión de acercamiento con el cliente	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Reunión con el cliente
Determinar las necesidades del cliente	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Acta de resumen de la reunión
Diseño de la propuesta creativa	Dirección Comercial	Propuesta	Propuesta diseñada
Elaboración de un piloto	Dirección Comercial	Piloto en DVD	Piloto en DVD
Presentación de propuesta al cliente	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Reunión
Determinar modificaciones que el cliente solicite a la propuesta	Dirección Comercial	Acta de resumen de la reunión	Modificaciones realizadas

Presentar la propuesta final	Dirección Comercial	Ninguno	Reunión con el cliente. Ó Confirmación de recepción por parte del cliente
Recibir, revisar y archivar la orden de Pedido	Dirección Comercial	Orden de pauta	Orden de pauta archivada
Si el producto requiere producción, solicitar a la dirección de producción los recursos necesarios	Dirección Comercial	Solicitud de recursos de producción para comercialización	Solicitud entregada y copia archivada.
7. REGISTROS: - Propuesta creativa - Piloto - Orden de pauta - Solicitud de recursos de producción para comercialización			
8. ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: EMISIÓN Y FACTURACIÓN COMERCIAL	Código: PM-GCM	
		Versión: 0	
	Proceso GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Páginas: 3	
1. OBJETIVO: Realizarla emisión de la pauta publicitaria de acuerdo a lo acordado con el cliente			
2. ALCANCE: este procedimiento comprende las actividades realizadas entre la recepción de la orden de pauta y la certificación de la emisión de la pauta			
3. RESPONSABLE: Departamento Comercial (Auxiliar Contable)			
4. DEFINICIONES:			
- FLOW: documento en el cual se consigna la manera en la que se va a emitir la pauta contratada, los días y los programas en los cuales se emitirá.			
- CONTINUIDAD: Archivo que contiene minuto a minuto la totalidad de la programación que se emitirá diariamente en el canal, tanto los programas, como la publicidad, códigos cívicos, mensajes institucionales, etc.			
- CONTINUIDAD COMERCIAL: Archivo en el cual se programa la pauta publicitaria a horas específicas dentro de los programas y días establecidos en el Flow.			
- CERTIFICADO DE EMISIÓN: Documento generado por programación, el cual certifica que la pauta comercial fue programada y cargada en el servidor para su emisión.			
- CONTROL DE EMISIÓN: Persona encargada de supervisar la emisión de la programación del canal, tanto los programas como la publicidad, y verificar que se esté cumpliendo con la continuidad.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
Orden de pauta enviada por el cliente			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Elaborar el Flow	Dirección Comercial	Flow	Flow elaborado
Subir el flow al servidor, en la carpeta "Pauta"	Dirección Comercial	Flow en el servidor	Flow debidamente accesible desde
Llenar la descripción de la pauta en el archivo "mercadeo" que se encuentra en la carpeta "pauta" del servidor. (Ver instructivo)	Dirección Comercial	Archivo completo	Archivo en el servidor completo
Elaborar la continuidad comercial diaria, de acuerdo a las instrucciones incluidas tanto en el archivo "Administrador de emisión" que se encuentra en la carpeta "pauta" en el servidor, como al flow.	Técnico de Emisión	Continuidad	Continuidad elaborada

Enviar la continuidad al máster de emisión	Técnico de emisión	Ninguno	Continuidad recibida en Emisión
Enviar el material publicitario (pauta sólida y menciones pregrabadas) al administrador de pauta para incluirlo en la continuidad.	Editor	Registro de recibido	Material recibido
Enviar el material publicitario (pauta sólida y menciones pregrabadas) al master de emisión y/o dar las instrucciones al director	Técnico de emisión	Registro de recibido	Material recibido
Subir el material en el servidor	Técnico de emisión	N.A.	Material en el servidor
Devolver material al departamento comercial	Técnico de emisión	Registro de recibido	Material recibido
Archivar el material	Editor	N.A.	Material archivado y foliado
Programar el servidor de acuerdo con la continuidad comercial	Técnico de emisión	N.A.	Material programado en el servidor
Emitir la pauta	Técnico de emisión	N.A.	Pauta emitida
Verificar que se emita la totalidad de la pauta contemplada en la continuidad comercial	Técnico de emisión	Informe de control de emisión	Informe del día con las novedades, elaborado.
Remitir el informe de control de emisión comercial al administrador de emisión	Técnico de emisión	Informe de control de emisión	Informe recibido por el administrador de emisión
Verificar la emisión de los comerciales	Técnico de emisión	N.A.	Cuadro de certificado de emisión revisado
Llenar el archivo de "Administrador de pauta" con los datos de emisión.	Editor	Hoja "Administrador de Pauta"	Cuadro "administrador de pauta" elaborado
Borrar el material del servidor de acuerdo a las instrucciones.	Editor	N.A.	Material borrado
Elaborar certificado de emisión	Técnico de emisión	Certificado de emisión	Certificado emitido
Notificar a tesorería de la pauta que debe ser facturada y remitirle copia de la orden de pauta del cliente y el certificado de emisión	Dirección Comercial	Solicitud de facturación	Solicitud de facturación debidamente diligenciada y entregada a tesorería con la documentación completa (certificado)

Archivar orden de pauta y solicitud de facturación.	Auxiliar Contable	N.A.	Documentos archivados
Facturar de acuerdo al procedimiento correspondiente	Auxiliar Contable	Factura	Factura emitida y entregada
Llenar el cuadro de "Tesorería" (Ver instructivo)	Auxiliar Contable	Archivo "Tesorería"	Archivo "tesorería" elaborado
7. REGISTROS: - Cuadro "Mercadeo". - Cuadro "administrador de emisión" - Cuadro "tesorería" - Flow - Certificado de emisión - Continuidad comercial - Informe de Control de emisión - Solicitud de facturación - Certificado de emisión - Factura			
8. ANEXOS:			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON PATROCINADORES PARA POSICIONAMIENTO		Código: PM-GCM
	Proceso : GESTIÓN DE MERCADEO		Versión: 0
Páginas: 2			
1. OBJETIVO: Realizar alianzas estratégicas y convenios con patrocinadores para lograr posicionamiento del canal.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades entre la realización de la alianza y/o convenio con los patrocinadores.			
3. RESPONSABLE: Dirección de Comunicaciones (Dirección Administrativa)			
4. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> - Alianza estratégica: - Convenio : - Patrocinador : 			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Hacer propuestas a los posibles patrocinadores	Dirección Administrativa Dirección Comercial	Ninguno	Propuestas
Realizar los respectivos estudios para las alianzas y/o convenios con los patrocinadores.	Dirección Administrativa Dirección Comercial	Ninguno	Convenio
Diseñar concursos y promociones para posicionar el canal	Dirección Administrativa Dirección de Comunicaciones	Instructivo de la mecánica del concurso.	Instructivo de la mecánica del concurso elaborado
Emisión de promociones	Técnico de emisión	Ninguno	Promociones emitidas
Selección del ganador	Director de programa	Formato de seguimiento al concurso	Ganador seleccionado
Entrega del premio	Director de programa / Dirección Comercial	Acta de entrega	Acta de entrega del premio firmada
Elaboración encuesta para el posicionamiento del canal.	Dirección de Comunicaciones	Formato de encuesta	Formato de encuesta aplicada

Realizar consolidación encuesta de fidelización del televidente	Dirección de Comunicaciones		Resultados tabulacion
7. REGISTROS: instructivo de la mecánica del concurso, Acta de entrega del premio, formato de seguimiento al concurso,			
8.ANEXOS: Ninguno			

PROCESOS DE APOYO

Cuadro 12. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		PA-GTH	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Desarrollar al máximo las potencialidades del talento humano de la organización.			
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades entre la identificación de necesidades del talento humano y el seguimiento a los planes implementados			
RESPONSABLE:		Dirección Administrativo (Gerente)			
Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
INTERNOS - Planeación Estratégica - Evaluación de Desempeño	- Plan estratégico - Necesidades de los empleados - Resultados de las evaluaciones de desempeño		- Identificar las necesidades del talento humano - Identificar las potencialidades del talento humano - Diseñar estrategias para potencializar el desarrollo del talento humano del canal. - Medir el impacto de las estrategias en el bienestar de los empleados	- Plan de capacitación - Planes y proyectos de bienestar y salud ocupacional	- Evaluación de Desempeño - Gestión Técnica - Gestión de producción - Gestión Comercial y de Mercadeo - Gestión de Programación - Gestión de Comunicaciones - Mejoramiento Continuo
EXTERNOS - Comunidad - Academia	- Requisitos externos - Ofertas de capacitación y desarrollo del talento				
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES
HUMANOS Personal familiarizado con los procesos de desarrollo del talento humano	INTERNOS	EXTERNOS	Ninguna		FÓRMULA Cumplimiento del plan de capacitación
	Plan de capacitación - Planes de bienestar	Ninguno	LEGALES Y REGLAMENTARIOS		

INFRAESTRUCTURA Computadores con Windows, y Office.			ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE Ninguno		
AMBIENTE DE TRABAJO - Iluminación - Ventilación			ORGANIZACIONALES Ninguno	Cumplimiento de programas y proyectos	Actividades realizadas/actividad es propuestas
Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Pagos errados en la nómina - Falta de personal - Personal no competente 					

Cuadro 13. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		Código: PA-GTH
			Versión: 0
	Proceso : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Páginas: 3
1. OBJETIVO: Seleccionar el recurso humano adecuado y competente para el desarrollo de las actividades inherentes a cada cargo de la entidad.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades que se realizan entre la identificación de un cargo vacante, hasta la inducción al nuevo funcionario.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa/ Gerente			
4. DEFINICIONES: - Competencia laboral: Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad u resultados esperados, las funciones inherentes a su empleo. Esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Manual de perfiles, competencias y responsabilidades			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Determinar el cargo vacante	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Cargo vacante identificado
Determinar los requisitos del cargo de acuerdo a el manual de perfiles, competencias y responsabilidades	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Requisitos del cargo identificado
Analizar las hojas de vida y la evaluación de desempeño de los empleados del canal, para determinar si algún empleado cumple con el perfil para el cargo y puede ser ascendido.	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Hojas de vida del personal vinculado a la entidad analizadas
Solicitar hojas de vida y revisar las que se encuentran en la base de datos del canal.	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Hojas de vida solicitadas
Analizar las hojas de vida con base en la ficha de especificaciones del cargo	Dirección Administrativa/ Gerente	Informe de selección de hojas de vida	Hojas de vida seleccionadas
Realizar una entrevista de selección basada en competencias	Dirección Administrativa/ Gerente	Hoja de puntuación de la entrevista	Entrevistas realizadas
Calificar la entrevista y determinar los puntajes más altos que pasan a la siguiente etapa	Dirección Administrativa/ Gerente	Informe de resultados	Formato de calificación de entrevista completo
Realizar una prueba técnica con el jefe inmediato (de ser necesario, puede omitirse para algunos cargos).	Dirección Administrativa/ Gerente	Hoja de puntuación de la prueba técnica	Formato de calificación de la prueba técnica completo

Calificar la prueba y determinar los puntajes más altos.	Dirección Administrativa/ Gerente	Informe de resultados de la prueba técnica	Resultados promediados
Seleccionar a la persona más adecuada para ocupar el cargo, mediante el promedio entre la entrevista y la prueba técnica	Dirección Administrativa/ Gerente	Informe final del proceso de selección	Persona seleccionada y notificada
Solicitar los papeles necesarios (hoja de vida, de la función pública, bienes y rentas de la función pública, cédula, pasado judicial, antecedentes disciplinarios, y demás documentación requerida)	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Documentación completa
Realizar el examen médico de ingreso de ser necesario por la naturaleza de la vinculación	Dirección Administrativa/ Gerente	Comprobante de realización del examen	Examen médico realizado
Elaborar y firmar el contrato o la orden de servicio	Dirección Administrativa/ Gerente	Contrato firmado	Contrato firmado
Realizar la inducción	Dirección Administrativa/ Gerente	Ninguno	Funcionario laborando
Actualizar anualmente el formato de bienes y rentas de la función pública.	Funcionario	Formato diligenciado	
7. 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			
8. ANEXOS: Ninguno			

Cuadro 14. GESTION DEL TALENTO HUMANO

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: NÓMINA		Código: PA-GTH
	Proceso : GESTION DEL TALENTO HUMANO		Versión: .0
			Páginas: 2
1. OBJETIVO: Efectuar la liquidación para el trámite de pago de nómina a los funcionarios del Canal, cancelación de autoliquidaciones de Seguridad Social y aportes Parafiscales.			
2. ALCANCE: Se inicia con el recibo de las novedades tramitadas ante el Coordinador Administrativo y finaliza cuando se realiza el giro a cada uno de los funcionarios.			
3. RESPONSABLE: Director Administrativo (Auxiliar Contable)			
4. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> - Aportes Parafiscales: Pagos que realiza el Canal a entidades como el Sena, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Caja de Compensación, prestaciones sociales (prima de servicios, prima de navidad, vacaciones, cesantías, intereses a las cesantías, bonificación de servicios prestados y bonificación especial de recreación). - Apropiações de nómina: conformadas por los siguientes conceptos: seguridad social (salud, pensión, riesgos profesionales). 			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Recibir novedades de cooperativas, caja de compensación, EPS y ARP, primas, vacaciones	Auxiliar Contable	Ninguno	Cartas de las entidades radicadas en recepción
Registrar en el sistema recursos humanos las novedades de cada funcionario	Auxiliar Contable	Ninguno	Novedades registradas
Imprimir una pre-nómina y verificar que hayan quedado incluidas todas las novedades	Auxiliar Contable	Prenómina impresa	Prenómina impresa
Corregir las inconsistencias presentadas	Auxiliar Contable	Ninguno	Inconsistencias corregidas en el sistema
Imprimir la planilla de nómina definitiva verificando que hayan quedado corregidas las inconsistencias	Auxiliar Contable	Nómina impresa	Nómina impresa
Imprimir planilla de parafiscales y seguridad social en original y dos copias.	Auxiliar Contable	Planillas de parafiscales	Planillas impresas

Imprimir descuentos por nómina (Caja de Compensación, retención en la fuente) para el respectivo pago en original (nómina) y una copia (tesorería)	Auxiliar Contable	Planillas de descuentos	Planillas impresas
Firmar la nómina impresa y los respectivos soportes	Gerencia	Nómina debidamente firmada	Nómina firmada
Enviar la nómina impresa y firmada por la dirección administrativa para revisión y firma de gerencia	Gerencia	Nómina debidamente firmada	Nómina firmada
Entregar a los funcionarios su extracto de nómina	Auxiliar Contable	Extracto de nómina	Extracto de nómina firmado por el funcionario
7. REGISTROS: prenómina, nómina, planilla de parafiscales, planilla de descuentos, , planilla de pago de seguridad y parafiscales del SOI, extractos de nómina			
8.ANEXOS: Ninguno			

Cuadro 15. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		Código: PA-GR	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Administrar eficaz y eficientemente las compras, inventario y recursos tanto físicos como de tecnología (hardware y software administrativo).			
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades realizadas entre la identificación de las necesidades de compra, mantenimiento o reparación, hasta el correcto uso y mantenimiento de los mismos.			
RESPONSABLE:		Dirección Administrativo			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
INTERNOS - Planeación Estratégica - Gestión Técnica -Gestión de Producción	- Manual de Calidad - Plan estratégico - Solicitudes de compras - Solicitud de reparación o mantenimiento	- Solicitar el listado con las necesidades de cada área. - Determinar las necesidades de compra - Elaborar un plan de compras - Verificar proveedores y pedir cotizaciones - Proceder con el trámite de compra de los insumos o bienes - Ingresar los bienes a almacén o a inventarios según corresponda. - Hacer entrega a los funcionarios de los bienes	- Bakups - Inventarios - Plan de compras	- Mejoramiento continuo - Gestión Técnica - Gestión Financiera - Gestión de producción	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS		NOMBRE	FÓRMULA
	- Plan estratégico	-Cotizaciones -Facturas		LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ninguno	Mantenimiento

INFRAESTRUCTURA			ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE	Backups	Porcentaje del cumplimiento del plan de realización de Backups
<ul style="list-style-type: none"> - Computadores con Windows, y Office. - Software financiero 				Inventario	Porcentaje de actualización del inventario.
AMBIENTE DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Ventilación 					

Riesgos:

- Daño en la red que puede generar pérdida de la información y atraso en las labores
- Daño en los equipos de cómputo que puede generar pérdida de la información y atraso en las labores
- Brechas de seguridad en los equipos o la red que pueda generar robo de información
- Pérdida de bienes de la entidad
- Pérdida de elementos de consumo de la entidad
- Deterioro de la estructura física del edificio que redunde en daño en los equipos.

Cuadro 16. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: COMPRAS Y SERVICIOS		Código: PA-GR
	Proceso : GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		Versión: 0
Páginas: 3			
1. OBJETIVO: Realizar las compras de los insumos necesarios para desarrollar las actividades del canal.			
2. ALCANCE: el procedimiento comprende las actividades desde la definición de los requerimientos de elementos para el desarrollo de las actividades del canal, hasta la verificación de la factura			
3. RESPONSABLE: Gerente y Dirección Administrativo			
4. DEFINICIONES:			
Orden de compra: Documento mediante el cual se formaliza la compra de elementos.			
Disponibilidad presupuestal: Documento en donde se registra un gasto tomado del Plan Anual de Cuentas (PAC) después de haber sido aprobado el gasto.			
Registro presupuestal: Documento en el cual se configura un compromiso entre el contratante del gasto y el proveedor o contratista después de suscribir una orden de servicio, de compra o contrato.			
Giro presupuestal: Documento mediante el cual se ordena el pago de la obligación, después de haber cumplido las cláusulas de la orden de servicio, orden de compra o contrato suscritos en el registro presupuestal.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Elaborar el listado de implementos que requiere el canal y las cantidades requeridas en el año inmediatamente anterior.	Auxiliar Administrativo	Formato de consumo de implementos	Listado completo de los elementos que fueron consumidos el año inmediatamente anterior y las cantidades
Diseñar un plan de compras para el año en curso	Dirección Administrativa	Plan de compras	Plan de compras elaborado
Solicitar cotizaciones y definir los mejores proveedores para cada elemento.	Dirección Administrativa	Cotizaciones	Cotizaciones solicitadas
Definir la manera y la periodicidad en la que se realizarán las compras	Gerente	Plan de compras	Plan de compras
Elaborar la solicitud de disponibilidad (formato) presupuestal para cada compra que vaya a hacerse o servicio que vaya a contratarse.	Gerente /Dirección Administrativa	Solicitud de disponibilidad presupuestal	Disponibilidad presupuestal elaborada y firmada
Recepción de la solicitud de la disponibilidad presupuestal con sus respectivas cotizaciones	Auxiliar Contable	Ninguno	Solicitud debidamente firmada y cotizaciones soporte

Elaborar la orden de compra o de servicio en el software	Auxiliar Contable	Orden de compra elaborada y firmada	Orden de compra enviada
Recepción de la orden de servicio, de compra o del contrato	Auxiliar Contable	Ninguno	Revisar la firma en el documento respectivo
Hacer entrega de los elementos a las diferentes dependencias	Auxiliar Administrativo	Formato de entrega de elementos	Formato de entrega de elementos diligenciado
Recepción de la supervisión del servicio o sello de entrada de la compra a almacén.	Auxiliar Administrativo	Ninguno	Verificar que la supervisión sea de la misma fecha o posterior al servicio y que se coloque sello de entrada a almacén para compras.
Recepción de la factura o cuenta de cobro	Auxiliar Contable	Factura o cuenta de cobro	Verificar los datos y requisitos legales de la factura
7. REGISTROS: plan de compras, formato de consumo de elementos, orden de compra o de servicio, , formato de entrega de elementos, supervisión, factura o cuenta de cobro.			
8.ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		Código: PA-GR
			Versión: 0
	Proceso : GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		Páginas: 1
1. OBJETIVO: Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la totalidad de equipos del canal			
2. ALCANCE: El procedimiento incluye las actividades que se realizan entre la elaboración del cronograma de mantenimiento hasta el mantenimiento mismo.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: - Mantenimiento: revisión de los equipos para realizar correcciones, limpieza y adecuaciones menores que garanticen su buen funcionamiento.			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Elaborar la programación de mantenimientos al año	Dirección Administrativa Supervisor técnico y de producción	Cronograma de mantenimiento de equipos	Cronograma elaborado
De acuerdo a la programación, informar quiénes y en qué fechas se realizarán los mantenimientos.	Dirección Administrativa Supervisor técnico y de producción	Ninguno	Empleados notificados
Contratar el servicio de mantenimiento que sea necesario.	Dirección Administrativa Supervisor técnico y de producción	Ordenes de servicio	Servicio de mantenimiento contratado
Realizar el servicio de mantenimiento de acuerdo al cronograma	Dirección Administrativa Supervisor técnico y de producción	Formato de realización de mantenimiento	Formato de realización del mantenimiento diligenciado
Actualizar la hoja de vida del equipo	Dirección Administrativa Supervisor técnico y de producción	Hoja de vida del equipo	Hoja de vida del equipo actualizada
7. REGISTROS: formato de cronograma de mantenimiento, órdenes de servicio y formato de realización de mantenimiento.			
8. ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS		Código: PA-GR
	Proceso : GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		Versión: 0
			Páginas: 2
1. OBJETIVO: Solucionar los problemas técnicos que se presenten en los equipos administrativos del canal.			
2. ALCANCE: El procedimiento incluye las actividades que se realizan entre la solicitud de visita técnica y la verificación de funcionamiento correcto del equipo por parte del usuario			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> - Hardware: corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado. - Software: se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, y comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica. Tales componentes lógicos incluyen, entre otros, <u>aplicaciones informáticas</u> tales como <u>procesador de textos</u>, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a edición de textos; <u>software de sistema</u>, tal como un <u>sistema operativo</u>, el que, básicamente, permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando la interacción con los componentes físicos y el resto de las <u>aplicaciones</u>, también provee una <u>interfaz</u> ante el usuario. 			
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO O DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Reporte de daño de un equipo.	Supervisor técnico y de producción	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado
Programar la visita a la dependencia que reportó el problema técnico	Dirección Administrativa Supervisor técnico y de producción	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado
Hacer la revisión del equipo y determinar el diagnóstico y curso de acción.	Supervisor técnico y de producción	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado
Si el problema es de software, arreglar el equipo.	Supervisor técnico y de producción	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado
Si el problema es de hardware y equipo es en leasing, informar para que se hagan los arreglos pertinentes	Supervisor técnico y de producción	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado

Si el problema es de hardware y el equipo es propio, efectuar los arreglos pertinentes	Supervisor de Comunicaciones y Sistemas	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado
Verificar que el equipo funcione correctamente por parte del usuario	Supervisor de Comunicaciones y Sistemas	Formato de reportes de daño de equipos	Formato de reportes de daño de equipos diligenciado
7. REGISTROS: Formato de seguimiento al daño de equipos			
8.ANEXOS: Ninguno			

Cuadro 17. GESTIÓN FINANCIERA

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN FINANCIERA	Código: PA-GF	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Organizar, supervisar, controlar, ejecutar y gestionar el manejo y uso de los recursos económicos de la organización.		
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades que se realizan entre la preparación del anteproyecto de presupuesto hasta el pago de las obligaciones contraídas y la realización de los planes y proyecciones financieras requeridas para la optimización de los recursos financieros de la entidad.		
RESPONSABLE:		Gerente/ Dirección administrativa y Financiera		
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
INTERNOS - Planeación Estratégica - Gestión de producción	- Plan estratégico - Solicitud de disponibilidad presupuestal - Órdenes de compra - Solicitud de facturación	- Preparación del anteproyecto de presupuesto - Sustentación del presupuesto -- Elaboración de la solicitud de disponibilidad - Radicación de la solicitud de disponibilidad en la coordinación de presupuesto y contabilidad, con las cotizaciones correspondientes	- Compromisos - Resolución de presupuesto - PYG - Informes periódicos	- Mejoramiento continuo - Gestión Técnica - Gestión de producción - Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos
EXTERNOS - Proveedores - Contaduría General de la Nación. - Comisión Nacional de Televisión	- Presupuesto - Normatividad vigente		- Anteproyecto de presupuesto - Solicitud de adición o modificación del presupuesto	- Proveedores - Contaduría General de la Nación. - Comisión Nacional de Televisión

		<ul style="list-style-type: none"> -Pagos de las obligaciones contraídas, por parte de Tesorería de acuerdo con la programación de pagos. -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 diferentes áreas en el diseño y manejo de presupuestos -Gestionar las solicitudes de adición o modificación de 		
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	EQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS Personal capacitado en el manejo del software.	INTERNOS Presupuesto de Ingresos y Gastos Solicitud de disponibilidad Disponibilidades Compromisos Ordenes de Servicios Ordenes de Compra Supervisiones Facturas a Recibos de Caja Consignaciones Comprobantes de Egreso Conciliaciones Bancarias Boletines diarios de caja y bancos Correspondencia Interna Estados Financieros	Ninguno	NOMBRE	FÓRMULA
			Razón corriente- Liquidez: Mide la capacidad de pago de las deudas a corto plazo.	activo corriente/pasivo corriente.
INFRAESTRUCTURA -Computadores con Windows, y Office.		LEGALES Y REGLAMENTARIOS Estatuto Orgánico de Presupuesto Régimen de Contabilidad Pública Estatuto Tributario Nacional	Capital de trabajo: Mide el margen de seguridad para cumplir con las obligaciones a corto plazo (miles de pesos)	Activo corriente-pasivo corriente

	Informes de Ejecución Presupuestal información Financiera de Categoría						
					ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE -Facturas oportunas y completas. -Presupuesto correctamente desagregado y ejecutado. -Pagos en los plazos definidos	Endeudamiento: Muestra el porcentaje de la empresa que corresponde a los acreedores.	(pasivo total/activo total)*100
						Solvencia: Indica el porcentaje de la empresa que corresponde a sus dueños	(patrimonio/Activo total)*100
						ORGANIZACIONALES	
EXTERNOS	Contratos y/o convenios Actos administrativos entes externos Ordenes de Pauta clientes Ordenes de Servicio Clientes Cotizaciones	Rentabilidad del activo: mide la participación de la utilidad neta con relación al patrimonio.	(utilidad neta/patrimonio)*100				
AMBIENTE DE TRABAJO - Iluminación - Ventilación		Planeación financiera de los proyectos	Proyectos con plan financiero/total proyectos que requieran análisis				
		Facturación	Facturas realizadas/total de cuentas para facturar				
Riesgos: - Diferencias en la información manejada por tesorería y contabilidad - Pérdida de dineros circulantes en el canal							

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: FACTURACIÓN		Código: PA-GF
	Proceso: GESTIÓN FINANCIERA		Versión: 0 Páginas: 2
1. OBJETIVO: Generación oportuna de las facturas que se deriven de la prestación de servicios por parte de la entidad a terceros.			
2. ALCANCE: El procedimiento abarca las acciones realizadas entre la recepción de la solicitud de facturación ,hasta la elaboración del informe de cartera			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa y Financiera			
4. DEFINICIONES:			
5. DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Orden comercial			
6. CONTENIDO DE DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Entregar solicitud de Facturación a la Dirección Administrativa y Financiera	Asesor Comercial	Solicitud de facturación	Solicitud de facturación entregada en la coordinación de tesorería y facturación.
Verificar que se cuenta con la información y documentación necesaria del cliente	Asesor Comercial	Ninguno	Documentación verificada
Verificar la orden comercial debidamente aprobada según el concepto	Asesor Comercial	Ninguno	Orden comercial verificada
Identificar o crear código del cliente en el sistema de facturación	Auxiliar Contable	Ninguno	Código del cliente identificado
Elaborar la factura en el software correspondiente	Auxiliar Contable	Factura	Factura elaborada
Revisar que la factura no contenga errores y proceder a su firma	Auxiliar Contable	Ninguno	Factura revisada
Entregar la factura al cliente y obtener el recibido	Asesor Comercial	Factura con radicado por parte del cliente	Factura con firma de recibido
Archivar la factura	Auxiliar Contable	Ninguno	Factura archivada
7. REGISTROS: Factura, Factura con radicado del cliente, listado de cartera			
8. ANEXOS:			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: CONTABLE	Código: PA-GF
		Versión:.0
	Proceso: GESTIÓN FINANCIERA	Páginas: 2
1. OBJETIVO: Obtener estados financieros razonables, confiables y oportunos.		
2. ALCANCE: El procedimiento se inicia con los registros de las transacciones que se ejecutan en virtud del desarrollo del objeto social de la entidad y finalización con los estados financieros, económicos y sociales que se presentan a la Contaduría General de la Nación y demás entes de control y Vigilancia.		
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa y Financiera		
4. DEFINICIONES:		
<p>Proceso contable: Conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de la entidad.</p> <p>Contabilidad: Ciencia y arte de recopilar, analizar, clasificar, registrar, resumir y presentar las operaciones de carácter financiero y económico de una persona o empresa, en términos significativos que revelen la naturaleza de los valores y hagan clara su interpretación. Instrumento de control que proporciona la información requerida para efectuar análisis e interpretar resultados.</p> <p>Asiento Contable: Registro inicial de las operaciones económicas que se basa en el principio de la partida doble, consta de dos partes fundamentales:</p> <p>Debito: Comprende todas las partidas que se cargan a una cuenta o individuo.</p> <p>Crédito: Comprende todas las partidas que se abonan a una cuenta o individuo.</p> <p>Partida Doble: En todo registro contable se afectan por lo menos dos cuentas, una que se debita y otra que se acredita.</p> <p>Sistema de Caja: Consiste en registrar como ingreso lo efectivamente recibido en un periodo determinado y como egreso lo efectivamente desembolsado en un periodo determinado (no existen cuentas por cobrar ni por pagar).</p> <p>Sistema de Causación: Consiste en registrar como ingreso lo causado en un periodo determinado aunque no se haya recibido, y como egreso lo causado en un periodo determinado aunque no se haya pagado todavía (existen cuentas por cobrar y por pagar).</p> <p>Cuentas nominales o de resultado: todas aquellas que representan ingresos o gastos en un periodo determinado; son de carácter transitorio ya que al finalizar el periodo contable se cancelan trasladando su saldo a la cuenta de ganancias o pérdidas del periodo.</p> <p>Ecuación patrimonial: Las propiedades del negocio se clasifican en el activo, y las obligaciones por pagar están contenidas en el pasivo, así como el valor del negocio se encuentra representado por el excedente que se conoce con el nombre de capital contable de propiedad de sus dueños. Se representa por la siguiente ecuación: Activo = Pasivo + Patrimonio ó Activo – Pasivo = Patrimonio</p>		

Realizar liquidación contable de pago, con los descuentos correspondientes	Dirección Administrativa y Financiera	Tasas de impuestos Actividad financiera de la empresario de la persona natural.	
Recibo por parte del contador de los documentos y verifica el cumplimiento de criterios necesario y generarla orden de pago.	Dirección Administrativa y Financiera	Se verifica contra: Forma de pago estipulada dentro del contrato Registro presupuestal	Orden de pago
Registrar la obligación e impresión del documento	Dirección Administrativa y Financiera	Registro en el sistema	
Revisión y firma de Órdenes de Pago	Dirección Administrativa y Financiera	Orden de pago	Orden de pago firmada
Revisión y firma de Órdenes de Pago	Dirección Administrativa y Financiera	Orden de pago	Orden de pago firmada
Revisión y firma de Ordenes de Pago	Gerente.	Orden de pago	Orden de pago firmada
Realizar el archivo de las ordenes de manera consecutiva y con los soportes correspondientes	Dirección Administrativa y Financiera		
7.REGISTROS: Orden de pago			
8.ANEXOS:			

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Cuadro 18. MEJORAMIENTO CONTINUO

NOMBRE DEL PROCESO:		MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: PE-MC	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Coordinar la implementación de las acciones necesarias para mejorar la efectividad de los diversos procesos y garantizar la calidad del producto		
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades comprendidas entre el análisis de los resultados de indicadores y PQR de los usuarios, hasta la implementación de los correctivos correspondientes		
RESPONSABLE:		Dirección Administrativa		
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación Estratégica - Gestión Técnica - Gestión de Producción - Gestión Comercial y de Mercadeo - Gestión de programación - Gestión de Comunicaciones - Gestión de recursos físicos y tecnológicos -Gestión del Talento Humano - Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico - Resultado de la evaluación de los procesos -Resultados de la evaluación de desempeño -Resultados de los indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 <input type="checkbox"/> Realizar las modificaciones pertinentes a los procesos, políticas, etc. -Hacer seguimiento del impacto de los cambios realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planes y proyectos -Ajustes a los procesos y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación Estratégica - Gestión Técnica - Gestión de Producción - Gestión Comercial y de Mercadeo - Gestión de Programación - Gestión de Comunicaciones - Gestión de recursos físicos y tecnológicos -Gestión del Talento Humano - Evaluación de desempeño

EXTERNOS -Entidades de control -Clientes -Televidentes -Comunidad en general	- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -Solicitudes -Resultados de encuestas -Comunicaciones			-Productos y servicios de calidad	-Clientes -Televidentes -Comunidad en general
RECURSOS	DOCUMENTOSASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES	
HUMANOS Personal comprometido con la calidad y el mejoramiento continuo	INTERNOS	EXTERNOS		NOMBRE	FÓRMULA
	-Resultados de las auditorías. -Reportes de fallas de diferentes áreas	-PQR y comunicaciones del cliente -Solicitudes de cotizaciones y servicios -Órdenes de servicio de clientes	LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ninguno	Mejoramiento de procesos	Procesos mejorados/procesos que requieren mejoras
				Mejoramiento de productos y servicios	Productos o servicios en proceso de mejoramiento/ productos o servicios que requieren mejoramiento
			ESPECIFICADOS POR ELCLIENTE Ninguno	Resultados de auditorías	Auditorías con resultado conforme/Total auditorías
INFRAESTRUCTURA <input type="checkbox"/> Computadores con Windows, y Office. Intranet			ORGANIZACIONALES Ninguno	Satisfacción del cliente	Encuestas con puntuación mayor o igual a 4/Total encuestas aplicadas
AMBIENTE DE TRABAJO - Iluminación - Ventilación				Quejas y reclamos recibidos por área	Número de quejas recibido mensualmente
				Quejas y reclamos recibidos por área Tiempo de respuesta	Número de quejas recibido mensualmente por cada área/ total de PQR recibidos PQR contestados oportunamente/total de PQR recibidos
Riesgos: - Control y seguimiento insuficiente a las áreas y procesos - Incumplimiento de los planes de mejoramiento					

Cuadro 19. PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Código: PE-MC
			Versión: 0
	Proceso: MEJORAMIENTO CONTINUO		Páginas: 2
<p>1. OBJETIVO: Esclarecer la forma en la que se asumirán las acciones correctivas frente a las fallas y no conformidades que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos.</p>			
<p>2. ALCANCE: El proceso comprende las actividades realizadas entre la identificación de una no conformidad o falla, hasta el seguimiento a la implantación de la</p>			
<p>3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa</p>			
<p>4. DEFINICIONES: Seguimiento: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirve para actualizar y mejorar la planeación futura. No-Conformidad: Cualquier evento, producto, servicio o proceso del Sistema de Gestión de Calidad que no cumple con especificaciones ó normas establecidas. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad real detectada u otra situación indeseable. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial, o para evitar que una no conformidad real vuelva a presentarse</p>			
<p>5. DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Ninguno</p>			
<p>6. CONTENIDO DE DESARROLLO:</p>			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificar las no conformidades del proceso, producto, servicio, etc.	Responsable del proceso que presentó la falla	Formato de acciones correctivas	No conformidad diligenciada en el formato de acciones correctivas
Analizar las características de la no conformidad y determinar si requiere de acción correctiva.	Responsable del proceso que presentó la falla	Formato de acciones correctivas	Formato de acciones correctivas, columna de tratamiento diligenciada
Determinar las causas de la falla.	Responsable del proceso que presentó la falla	Formato de acciones correctivas	Formato de acciones correctivas, columna de causas diligenciada
Plantear las acciones correctivas y/o preventivas, y seleccionarla más adecuada	Dirección Administrativa	Formato de acciones correctivas	Formato de acciones correctivas, columna de acción correctiva diligenciada
Ejecutar la acción correctiva y/o preventiva	Responsable del proceso que presentó la falla	Ninguno	Acción correctiva ejecutada
Hacer seguimiento para verificar la efectividad de la acción correctiva. De no haber sido efectiva, plantear una nueva acción correctiva y/o preventiva	Dirección Administrativa	Formato de acciones correctivas	Formato de acciones correctivas, columna de seguimiento diligenciada

De ser necesario iniciar el procedimiento de control de documentos con el formato pertinente.	Responsable del proceso que presentó la falla	Formato de solicitudes de modificación	Formato de solicitudes de modificación
7.REGISTROS: Formato de acciones correctivas, Formato de solicitudes de modificación			
8.ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PE-MC
			Versión: 0
	Proceso: MEJORAMIENTO CONTINUO		Páginas:1
1. OBJETIVO: Proporcionar los criterios para que los productos que no cumplen con los requisitos especificados, no sean utilizados o entregados de manera no intencionada, mediante su identificación y control.			
2.ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre la identificación de la no conformidad hasta la decisión del iniciar o no una acción			
3.RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: Producto No Conforme: Todo aquel producto que no cumple con especificaciones			
5.DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Instructivo de manejo de producto no conforme			
6. CONTENIDO DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Identificar el producto no conforme	Responsable del proceso	Formato de relación de producto no conforme	Formato de relación de producto no conforme completo
Revisar el instructivo de manejo del producto no conforme para determinar la acción a seguir	Responsable del proceso	Formato de relación de Producto no conforme	Formato de relación de producto no conforme completo
De ser necesario, iniciar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Responsable del proceso	Ninguno	Procedimiento de acciones correctivas o preventivas iniciado
7.REGISTROS: Formato de relación de producto no conforme			
8.ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL TELEVIDENTE		Código: PE-MC
			Versión:.0
	Proceso: MEJORAMIENTO CONTINUO		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Medir el grado de satisfacción de los televidentes con el servicio prestado, de manera que se puedan identificar falencias y oportunidades de mejora.			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre la encuesta de satisfacción al televidente, y la determinación del seguimiento que debe hacerse.			
3. RESPONSABLE: Dirección Comunicaciones / Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: Satisfacción del televidente: Nivel de calidad percibida por el televidente, acerca de los productos o servicios que recibió por parte del canal. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad real detectada u otra situación indeseable. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial, o para evitar que una no conformidad real vuelva a presentarse.			
5. DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO DE DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	ACTIVIDAD
Realizar la encuesta de satisfacción de los televidentes.	Dirección Comunicaciones	Encuesta de satisfacción	Entrega de la encuesta de satisfacción de los televidente,
Recepción de la encuesta diligenciada y entrega	Dirección Comunicaciones	Ninguno	Recepción de la encuesta diligenciada y entrega
Tabulación de los resultados de la encuesta	Dirección Comunicaciones Dirección Administrativa	Ninguno	Tabulación de los resultados de la encuesta
Identificación de oportunidades de mejora, fallas, etc. Si no se presentan novedades, terminar el procedimiento	Dirección Administrativa	Ninguno	Identificación de oportunidades de mejora, fallas, etc. Si no se presentan novedades, terminar el procedimiento
Si hay novedades de fallas u oportunidades de mejora iniciar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa	Ninguno	Si hay novedades de fallas u oportunidades de mejora iniciar las acciones correctivas y preventivas

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Código: PE-MC	
	Proceso: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 0	
Páginas:1			
1. OBJETIVO: Identificar las fallas, problemas y oportunidades de mejora del sistema de Gestión de Calidad			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre la recolección de la información de las auditorías hasta la adecuación del sistema de gestión de calidad			
3 .RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: Petición: Requerir algo, exigirlo como necesario o conveniente. Queja o Reclamo:			
5.DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Instructivo de relación de PQR			
6. CONTENIDO DE DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Recepción de la PQR, por alguno de los medios establecidos: Correo electrónico	Auxiliar Administrativa	Formato de seguimiento de PQR	Formato de seguimiento de PQR diligenciado
Análisis de la PQR, y solución inmediata de ser posible	Auxiliar Administrativa	Formato de seguimiento de PQR	Formato de seguimiento de PQR diligenciado
Clasificación y envío de la PQR	Auxiliar Administrativa	Formato de seguimiento de PQR	Formato de seguimiento de PQR diligenciado
Resolución de la PQR	Responsable del proceso al que pertenece la PQR	Documento de respuesta	Documento contestando la PQR
Archivo de la PQR, así como la respuesta enviada a emisor.	Recepcionista	Formato de seguimiento de PQR	Formato de seguimiento de PQR diligenciado
7.REGISTROS: Formato de manejo de PQR, documentos de respuesta a PQR			
8.ANEXOS: Ninguno			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Código: PE-MC
			Versión:.0
	Proceso: MEJORAMIENTO CONTINUO		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Medir el grado de satisfacción de los clientes con el servicio prestado, de manera que se puedan identificar falencias y oportunidades de mejora			
2. ALCANCE: El procedimiento comprende las actividades realizadas entre la entrega de la encuesta de satisfacción del cliente, y la determinación del			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES:			
Satisfacción del cliente: Nivel de calidad percibida por el cliente, acerca de los productos o servicios que recibió por parte del canal.			
5. DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO DE DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Entrega de la encuesta de satisfacción del cliente, al usuario del servicio prestado una vez se haya completado la prestación del mismo.	Responsable del proceso que prestó el servicio o producto	Encuesta de satisfacción	Carta o correo electrónico remitiendo la encuesta de satisfacción al cliente.
Recepción de la encuesta diligenciada y entrega a Planeación	Responsable del proceso que prestó el servicio o producto	Ninguno	Encuesta debidamente diligenciada entregada a planeación
Tabulación de los resultados de la encuesta	Dirección Administrativa	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente diligenciado
Identificación de oportunidades de mejora, fallas, etc. Si no se presentan novedades, terminar el procedimiento	Dirección Administrativa	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente diligenciado
Si hay novedades de fallas u oportunidades de mejora iniciar el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PE-MC1)	Dirección Administrativa	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente	Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente diligenciado
7. REGISTROS:			
Formato de seguimiento a la satisfacción del cliente			
8. ANEXOS:			
Ninguno			

NOMBRE DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		Código: PE-ED	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Evaluar el desempeño de los funcionarios tanto individualmente, como el desempeño global de las áreas.			
ALCANCE:		El proceso comprende las actividades realizadas desde el diseño de los planes de acción o de mejoramiento por áreas, hasta la entrega de los resultados a los empleados y las áreas.			
RESPONSABLE:		Dirección Administrativa			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
INTERNOS -Planeación Estratégica -Gestión Técnica -Gestión de Producción -Gestión Comercial y de Mercadeo -Gestión de Programación -Gestión de Comunicaciones -Gestión de recursos físicos y tecnológicos I	-Plan estratégico -Planes de acción o de mejoramiento por áreas -Planes de mejoramiento individuales. -Resultados de los indicadores -Mediciones periódicas	-Definición del plan estratégico -Definición de los planes de acción o de mejoramiento por áreas -Definición de los indicadores y la periodicidad de la medición -Realización de la evaluación de desempeño individual -Construcción de los planes de mejoramiento individual -Seguimiento a los planes de mejoramiento por áreas -Construcción de acciones correctivas.	- Informe de evaluación de desempeño individual - Seguimiento a los planes de acción o mejoramiento por áreas -Acciones correctivas	-Gestión de Comunicaciones -Gestión del Talento Humano -Mejoramiento Continuo	
EXTERNOS - PQR dela comunidad - Entes de control	- Peticiones, Quejas y Reclamos -Observaciones -Solicitud de información		-Respuestas escritas -Acciones correctivas	-Televidentes -Entes de Control -Comunidad	
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES		
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	NORMA	NTC-GP	NOMBRE FÓRMULA

Personal comprometido con los procesos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas de evaluación de desempeño -Informes de evaluación de desempeño -Seguimiento a los planes de acción -Resultados de los indicadores de gestión 	Ninguno	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Evaluación individual	Evaluaciones realizadas/evaluaciones proyectadas	
				Evaluación por áreas	Evaluaciones realizadas/evaluaciones proyectadas	
INFRAESTRUCTURA				ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE Ninguno	Evaluación global de la gestión	Evaluaciones realizadas/evaluaciones proyectadas
<ul style="list-style-type: none"> - Computadores con Windows, y Office. - Intranet 			Desempeño de los empleados		Promedio de resultado de la evaluación de desempeño	
AMBIENTE DE TRABAJO				ORGANIZACIONALES	Desempeño de las áreas	Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción
<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Ventilación 				Ninguna		
Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento en las metas y planes propuestos - Incumplimiento de los planes de mejoramiento 						

Cuadro 20. PROCEDIMIENTOS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: EVALUACIÓN INDIVIDUAL	Código: PE-ED	
		Versión: 0	
	Proceso: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Páginas: 2	
1. OBJETIVO: Proporcionar un panorama general del desempeño del empleado, de manera que se conozcan sus fortalezas y debilidades, y la manera en que éstas afectan el desarrollo de la organización. Este procedimiento se debe llevar a cabo 2 veces al año			
2. ALCANCE: Este procedimiento comprende las actividades realizadas entre la aplicación del instrumento de evaluación, hasta la elaboración de los planes de mejoramiento individuales.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES: -Instrumento: mecanismo por medio del cual se realiza una medición del rendimiento de los empleados. -Plan de Mejoramiento individual: Plan que contempla las debilidades del funcionario y las estrategias y acciones que éste va a emprender para solucionarlas.			
5. DOCUMENTOS DEREFERENCIA: Ninguno			
6. CONTENIDO DE DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Entrega de los instrumentos de evaluación a los jefes	Dirección Administrativa	Oficio de entrega de Instrumentos a cada jefe	Instrumentos entregados
Calificación de cada empleado por parte del jefe inmediato	Director de cada área	Instrumentos diligenciados	Instrumentos diligenciados
Calificación de los instrumentos	Director de cada área	Ninguno	Instrumentos calificados
Elaboración del informe por empleado	Director de cada área	Informe de resultados individuales	Informe de resultados Individuales elaborado
Elaboración del informe final para entregar a gerencia	Director de cada área	Informe final de resultados de la evaluación	Informe final de resultados de la evaluación elaborado
Entrega de los resultados individuales a cada empleado	Director de cada área	Planilla de entrega	Planilla de entrega firmada
Construcción de los planes de mejoramiento individuales	Dirección Administrativa/ Director de cada área	Plan de mejoramiento individual	Plan de mejoramiento individual elaborado y entregado a la oficina de Control Interno

Seguimiento trimestral al cumplimiento de los planes de mejoramiento individuales	Dirección Administrativa/ Director de cada área	Formato de seguimiento al plan de mejoramiento individual	Formato de seguimiento al plan de mejoramiento individual diligenciado
7. REGISTROS: oficio de entrega de los instrumentos, instrumentos, informe de resultados individuales, informe final, planilla de entrega de informes individuales, plan de mejoramiento individual.			
8. ANEXOS: Formato de evaluación de desempeño			

CANAL DE TELEVISION PRODUCCIONES TV 5	Procedimiento: EVALUACIÓN POR ÁREAS		Código: PE-ED
			Versión: 0
	Proceso: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		Páginas: 2
1. OBJETIVO: Proporcionar un panorama de los avances y la gestión de cada área con respecto a los compromisos adquiridos para el año.			
2. ALCANCE: Este procedimiento comprende las actividades realizadas entre el diseño del plan estratégico del canal, hasta la evaluación del avance de cada área.			
3. RESPONSABLE: Dirección Administrativa			
4. DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> - Macroproblema: Es el problema principal de la organización - Problemas: Son aquellas dificultades, debilidades, o problemas más específicos que están generando o perpetuando la existencia del macroproblema. - Vectores Descriptores de los Problemas (VDP): son los hechos que verificables que manifiestan un problema como tal, es decir que expresan los síntomas del problema y permite el monitoreo de la evolución del mismo. - Nudos Críticos o Causas (NC): tienen un alto impacto en el VDP y son el centro práctico de la acción, es decir, que se debe actuar sobre ellos para mudar el VPD del problema y que ese cambio sea suficiente para lograr los objetivos propuestos. - Vectores Descriptores de los Nudos Críticos (VDNC): Son las manifestaciones principales de las causas del problema. - Objetivos: Son los resultados que se espera alcanzar. - Operaciones, Demandas de Operaciones: Son los proyectos que llevándose a cabo, producirán un cambio en los VDP y permitirán alcanzar los objetivos. Van enfocados a modificar los NC, es decir a producir cambios en éstos que a su vez permitan eliminar el problema. - Indicadores: operacionalizan los eventos, y determinan la forma en que se va a evaluar el éxito de un proyecto. - Metas: Traducen los objetivos a términos cuantificables, de manera que sean susceptibles de medición; dicha medición se hace a través de los indicadores. 			
5. DOCUMENTOS DEREFERENCIA:			
6. CONTENIDO DE DESARROLLO:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	Punto de control
Elaboración del plan estratégico del canal, se diseña cada 4 años	Dirección Administrativa	Plan Estratégico	Plan estratégico elaborado
Reunión de inicio de año con los encargados de cada	Dirección Administrativa	Acta de la reunión	Acta de la reunión de revisión del plan

Operación para revisar y adecuar el plan			
Elaboración de actividades y cronogramas para cada operación, por parte de los encargados de las mismas. Para el año en curso.	Dirección administrativa Responsable de cada área	Cronograma de actividades por operación	Cronograma de actividades elaborados
Socialización de los cronogramas a los demás miembros del equipo directivo	Responsable de cada área	Acta de la reunión	Acta de la reunión de socialización de los planes
Elaboración de informes cada cuatro meses de acuerdo a los formatos por los encargados de cada operación	Dirección administrativa	Informe de cada área	Informe elaborado
Elaboración de informe cada cuatro meses de seguimiento consolidado para todas las áreas, y socialización del mismo.	Dirección administrativa	Informe consolidado	Informe elaborado, Socializado y entregado a Gerencia y Control Interno
Elaboración del informe de cierre de año por parte de los encargados de cada operación	Dirección administrativa Responsables de cada área	Informe de cada área	Informe elaborado
Reunión de cierre de año para la evaluación general del plan	Dirección administrativa Responsables de cada área	Acta de la reunión	Acta de la reunión de cierre de año
Elaboración y presentación del informe final	Dirección administrativa	Informe final de seguimiento al plan	Informe final de seguimiento al plan elaborado y presentado a Gerencia y a Control Interno
7. REGISTROS: Plan estratégico, Actas de las reuniones, informe bimensual de cada área, informe de cierre de año de cada área, informe final, cronograma de actividades por operación			
8. ANEXOS: Ninguno			

8. CONCLUSIONES

- a. Efectivamente en el Canal de Televisión Producciones TV. 5, se implementaron 10 procesos con el fin de lograr la mejor productividad y eficiencia administrativa.
- b. Se logró aplicar un formato único encuesta con una metodología clara, precisa y ordenada para la descripción de los procesos acordes a las necesidades del Canal de Televisión.
- c. Gracias a la aplicación de las entrevistas al 100% de los empleados de todas las dependencias, se logró conseguir el fin que se quería de obtener una caracterización de cada puesto del canal de televisión TV 5.
- d. Se construyó el organigrama de la organización, el cual fue aprobado por la directora Administrativa del Canal de televisión.
- e. Se estableció en un documento “La reseña histórica del Canal de Televisión Producciones TV 5”.
- f. Gracias a la identificación del objetivo fundamental del servicio que tiene el Canal de Televisión se construyó el Mapa de Procesos acorde a las necesidades de la organización, el cual fue aprobado por la Directora Administrativa, permitiéndonos a partir de esto la construcción y culminación del Manual de Procesos del Canal de Televisión Producciones TV 5.
- g. Gracias al desarrollo de este proyecto de grado se logró obtener una propuesta para el Manual de Procesos del Canal de Televisión Producciones TV 5, acordes a las necesidades actuales de la Organización.

9. RECOMENDACIONES

- a) Socializar la planeación estratégica del canal de televisión como son la misión, visión y objetivos organizacionales.
- b) El Manual de Procesos debe ser tratado y manejado con las mismas políticas inherentes a la organización, es decir, El Canal de Televisión Producciones TV.5, y todos sus procesos deben estar enmarcados con un común denominador: el desarrollo y crecimiento del medio de comunicación como empresa.
- c) Al iniciarse la descripción y graficación de los procesos, se entiende como el principio de la continuación de estos mismos, cuyo crecimiento y expansión lo hará proporcionalmente al desarrollo mismo de la Canal de televisión.
- d) Revisar los procesos descritos en esta manual en forma periódica.
- e) Dar a conocer a todo el personal sobre como se hacen todas las actividades en el canal de televisión, las cuales han sido plasmadas en este documento.
- f) Este documento es de carácter abierto y se debe permitir los aportes pertinentes que sean dadas.
- g) El manual debe ser un instrumento de consulta, orientación y entrenamiento diario.
- h) Mantener los controles internos para cada actividad de la organización descritos en este manual.

BIBLIOGRAFÍA

www.fodeseq.gov.co/nuevo/admin/imagenesWeb/4937 (10 marzo de 2013)

www.google.com/imagenes (10 marzo de 2013)

<http://fcaenlinea1.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf> (10 marzo de 2013)

www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/maom/Evolucion%20del%20estudio%20de%20planeacion (12 marzo de 2013)

Manual de Procesos y Procedimientos del Canal de Televisión Canal 13.

Mapa de Procesos de la Policía Nacional.

Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. ((12 marzo de 2013)

Carlos E. Méndez A., METODOLGÍA Diseño y desarrollo del proceso de investigación, Tercera edición, 2004 Pág. 72.

Crosby Philip B. Gestión de calidad y competitividad. Madrid; Mc graw hill, 1997 Pág. 749.

MÉNDEZ A., Carlos E., Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Colombia, Mc Graw Hill 2002.

KOONTZ Harold y Weihrich Heinz, administración una perspectiva global, onceava edición, Mc Graw Hill. México 1998 Pág. 777.

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/teoria-estructuralista-de-la-administracion.htm> (18 junio de 2013)

<http://es.scribd.com/doc/84774712/MAPAS-DE-PROCESOS> (28 junio de 2013)

ANEXOS

Proyecto de Investigación: “Elaboración del manual de procesos del canal de televisión producciones TV. 5”

Anexo A. ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS

Encuesta para los funcionarios adscritos al canal de televisión producciones TV 5. Con el objetivo de recolectar información primaria, para ser utilizada en la construcción del manual de procesos de esta organización.

PREGUNTAS	SI	NO
La misión y la visión del Canal de Televisión, ¿se ven claramente reflejadas en una política y estrategia definidas, en los planes, programas, objetivos y en la asignación de recursos?		
¿Se hace todo lo posible para que las personas conozcan y acepten los valores y criterios de calidad de la empresa y los asuman en su trabajo diario?		
¿Se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación , de tal manera que las personas se sienten bien informadas y notan que se valoran sus opiniones?		
¿Se reconocen, se valoran y recompensan los esfuerzos que hacen los colaboradores y los equipos por incorporar mejoras y por contribuir a conseguir los objetivos de la empresa?		
¿Se recopila información suficiente y de forma sistemática y fiable a fin de que el Canal la pueda utilizar para la toma de decisiones?		
¿Se gestionan de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el capital intelectual, para mejorar los servicios que ofrece el canal?		
¿La organización tiene una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos, que facilitan el trabajo de las personas y resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?		
Las relaciones de los directivos con los colaboradores , ¿son positivas porque son fácilmente accesibles y se implican en el reconocimiento de los esfuerzos de personas y equipos?		
¿La organización controla el grado de aplicación de las normas establecidas y tiene un método para valorar su eficacia?		
¿Se ha establecido un mapa de procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación y mejora en el canal de televisión?		
¿Se ha establecido un sistema de indicadores que determina la eficiencia de los procesos del canal de televisión, relacionando los resultados obtenidos con los recursos utilizados?		

Anexo B. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DIRECCIONES

Dirección	Director
Fecha	Fecha última Evaluación

Marque según corresponda la escala 1 (No cumple lo solicitado) y 5 (Cumple a Satisfacción)

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Se Generan ideas imaginativas y desarrollarlas para construir con ellas soluciones a problemas en el trabajo.					
Perciben la urgencia real de determinadas tareas y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo					
Dirigen las acciones para lograr los resultados esperados cumpliendo los compromisos adquiridos					
Capacidad de trabajar con otras direcciones para lograr metas en común					
Determina eficazmente las metas y prioridades, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas					
Expresa ideas y opiniones de manera clara y comprensible					
Consolida la imagen corporativa de la empresa					
Administra eficientemente la agenda de trabajo de su departamento					
Identifica los cambios necesarios para poder alcanzar las metas					
Cumple las normas y procedimientos establecidos por la empresa					
Ejecuta satisfactoriamente los Procesos de su competencia para cumplir con la misionalidad de la empresa					
Demuestra disposición a nuevas tareas asignadas por gerencia y dirección administrativa					
Observaciones: _____					
<p>¿Considera que los funcionarios necesitan de alguna capacitación especial para tener un mejor desempeño en su área de trabajo? Si ____ No ____</p>					
Evaluación Global del desempeño en el periodo (a completar por supervisor)					
Muy Alto	Alto	Promedio	Bajo	Muy Bajo	
<p>_____</p> <p>Firma Director</p>			<p>_____</p> <p>Firma evaluador</p>		

Anexo C. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL

Nombre	Cargo
Departamento	Jefe Inmediato
Fecha	Fecha última Evaluación

Marque según corresponda la escala 1 (No cumple lo solicitado) y 5 (Cumple a Satisfacción)

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Genera ideas imaginativas y desarrollarlas para construir con ellas soluciones a problemas en el trabajo.					
Percibe la urgencia real de determinadas tareas y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo					
Dirige las acciones para lograr los resultados esperados cumpliendo los compromisos adquiridos					
Capacidad de trabajar con otras personas para lograr metas en común					
Determina eficazmente las metas y prioridades, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas					
Expresa ideas y opiniones de manera clara y comprensible					
Consolida la imagen corporativa de la empresa					
Administra eficientemente su agenda de trabajo					
Identifica los cambios necesarios para poder alcanzar las metas					
Cumple las normas y procedimientos establecidos por la empresa					
Ejecuta satisfactoriamente con las funciones descritas en el Manual de Funciones de la empresa					
Demuestra disposición a nuevas tareas asignadas por gerencia y dirección administrativa					
Observaciones: _____					
¿Considera que el funcionario necesita de alguna capacitación especial para tener un mejor desempeño en su trabajo? SI ____ No ____					
Evaluación Global del desempeño en el periodo (a completar por supervisor)					
Muy Alto	Alto	Promedio	Bajo	Muy Bajo	
_____ Firma evaluado			_____ Firma evaluador		

Anexo D. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fecha:	Fecha de prestación del servicio																			
Cliente:	Contacto :																			
Servicio prestado:																				
<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Por favor seleccione su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se encuentran a continuación, de acuerdo con la siguiente escala:</p>																				
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Totalmente de Acuerdo</td> <td style="text-align: center;">TD</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>De Acuerdo</td> <td style="text-align: center;">DA</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>En Desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">ED</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en Desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">TD</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td style="text-align: center;">I</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table>						Totalmente de Acuerdo	TD	5	De Acuerdo	DA	4	En Desacuerdo	ED	3	Totalmente en Desacuerdo	TD	2	Indiferente	I	1
Totalmente de Acuerdo	TD	5																		
De Acuerdo	DA	4																		
En Desacuerdo	ED	3																		
Totalmente en Desacuerdo	TD	2																		
Indiferente	I	1																		
PREGUNTAS	I 1	TD 2	ED 3	DA 4	TD 5															
La atención recibida al solicitar la cotización fue oportuna y adecuada																				
La cotización recibida contenía todos los aspectos requeridos para poder tomar una decisión																				
La persona con quien traté para adquirir el servicio o producto fue amable, clara y sus indicaciones fueron acertadas																				
El servicio o producto prestado cumplió con mis expectativas de calidad																				
El personal que prestó el servicio fue amable, profesional y atendió mis indicaciones y necesidades.																				
La comunicación con el personal del Canal TV 5 fue efectiva y estuvo disponible para atender mis inquietudes del servicio o producto																				
La facturación fue oportuna y de acuerdo a lo pactado																				
En el futuro volvería a utilizar los servicios de Canal TV 5																				
Observaciones :																				

Anexo E. ENCUESTA DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN – TV 5 CANAL LOCAL

La Nueva administración del canal local tv 5 con miras de mejorar los servicios de la empresa, está realizando la presente encuesta con el fin de conocer las necesidades del televidente y el nivel de satisfacción de los eventos que este realice, por tal razón agradecemos su colaboración ya que sus opiniones son muy importantes en la búsqueda de mejorar para usted.

DATOS

Nombre y apellido: _____

Sexo: F ____ M ____ Edad: _____ Número cel: _____ Número fijo: _____

E-mail: _____

Tiene tv por cable: Si ____ No ____ cual: a) Claro ____ b) Telefónica ____

PREGUNTAS

1. ¿Por qué le gusta ver televisión?

a) Diversión ____ b) Unión familiar ____ c) Culturizarse ____

e) ¿otro? cual _____

2. ¿Qué espera del canal tv 5 con la nueva administración?

a) Un cambio de imagen. ____ b) Nuevos productos ____ c) Renovación de la programación ____

3. ¿Qué le cambiaría al canal tv 5 actualmente?

a) Programación ____ b) Calidad de imagen ____ c) ¿Otro?

cual _____

4. ¿Para usted cuál es una necesidad como televidente ?

a) Espacios de participación para la comunidad. ____ b) Programas nuevos como los de televisión Nacional ____ c) ¿Otro?

Cual _____

5. ¿Qué programas televisivos le resultan más interesantes?

a) Educativos ____ b) Chisme ____ c) Culturales ____

d) Entrevistas ____ e) Deportivo ____ f) ¿Otro?

cual _____

6. ¿Qué programas televisivos elegiría Ud. para ver con su familia?

a) Educativos ____ b) Chisme ____ c) Culturales ____

d) Entrevistas ____ e) Deportivo ____ f) ¿Otro?

cual _____

7. ¿Se siente satisfecho con los contenidos del canal?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

8. ¿Qué tipo de programas televisivos considera que son preferidos por los niños de hoy?

a) Informativo ____ b) Referencial ____ c) Programas educativos ____ d) Ficción y entretenimiento ____ e) ¿Otro?

Cual _____

9. ¿Qué tipo de programas televisivos considera que son preferidos por los adolescentes?

a) Informativo____ b) Referencial____ c) Programas educativos____ d) Ficción y entretenimiento____ e) ¿Otro?

Cual _____

10. ¿Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, cuál es el nivel de satisfacción para usted sobre los contenidos emitidos por el canal?

a) 1 ____ b) 2 ____ c) 3 ____ d) 4 ____ e) 5 ____