

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 1 de 20

MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
TEVEANDINA LTDA CANAL TR3CE

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	OBJETIVO.....	4
1.2	DEFINICIONES	4
2	PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD	4
2.1	RESEÑA HISTÓRICA.....	4
2.2	QUÉ HACEMOS.....	5
2.3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
2.3.1	MISION	6
2.3.2	VISIÓN.....	6
2.3.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	6
2.3.4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	6
3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
3.1	ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	7
3.2	EXCLUSIONES.....	7
3.3	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION	7
4	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4.1	DOCUMENTOS DEL SISTEMA.....	10
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.1	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	11
5.2	COMUNICACIÓN INTERNA.....	12
5.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	12

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 3 de 20

5.4	ENFOQUE AL CLIENTE	12
6	GESTIÓN DE RECURSOS	13
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13
7.1	REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO	14
7.2	DISEÑO Y DESARROLLO	14
7.3	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	16
7.4	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
7.5	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	17
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	17
8.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	17
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	18
8.3	AUDITORÍA INTERNA.....	18
8.4	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	19
8.5	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	19

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 4 de 20

1 GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales del sistema de gestión de la calidad de Teveandina Ltda. – CANAL TR3CE, presentar su estructura y servir como guía para identificar los requisitos que se deben cumplir en cada uno de los procesos del Canal, conforme a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.

Igualmente indica cómo, basados en nuestra Visión, Misión, Política y Objetivos estratégicos de calidad, estamos comprometidos con obtener la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo.

1.2 DEFINICIONES

Los términos y definiciones se acogen a las establecidas en la norma NTCGP 1000:2009, capítulo 3: términos y definiciones e ISO 9000:2000.

2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Sociedad Canal Regional de Televisión Teveandina Ltda., es una sociedad entre entidades públicas organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, su misión es la prestación y explotación del servicio de televisión regional, de conformidad a la Ley 182 de 1995. Y es así como en 1998, se crea el Canal como el canal regional encargado de cubrir la región sur oriental del país. El Canal en 2001 identificó un nicho de mercado importante, desatendido por los canales nacionales: Los jóvenes. Con este nuevo enfoque se cambió el nombre de Teveandina Ltda. – Canal TR3CE, se rediseñó la imagen y se creó una programación juvenil. Esta evolución implicó cambiar el esquema inicial y empezar a producir en las instalaciones del Canal, algo que no había sido contemplado en sus inicios.

Con la interactividad como eje principal del Canal, a partir de 2003 se inició la comercialización del Canal, es decir, la venta de pauta publicitaria permitiendo no sólo sostener una parrilla de 24 horas, sino tener una exitosa franja Prime de 7:30 a 10:00 pm, en la cual se proporcionó una alternativa diferente para los jóvenes con programas culturales y edu-entretendidos de alta calidad.

En 2004, ingresó una nueva administración que buscó posicionar y consolidar la creciente imagen a través de diversas estrategias, entre ellas: Reducir el porcentaje de videoclips musicales y

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 5 de 20

aumentar la programación de otro tipo. Adicionalmente se le dio un especial énfasis a la comercialización de los programas del Canal y, junto con los servicios de producción, permitió hacer la operación sostenible y rentable.

Con la liquidación de Telecom, uno de sus mayores accionistas, Teveandina Ltda. – Canal TR3CE pasó a ser propiedad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por cuanto este posee el 91% de las acciones de la entidad y el 9% restante a las Gobernaciones de los siguientes departamentos: Boyacá, Caquetá, Casanare, Cundinamarca, Putumayo, Huila, Meta, Tolima y Guaviare.

Actualmente, el Canal cuenta con una variada parrilla enfocada al edu-entretenimiento de calidad, con temáticas como la música, la moda, los deportes, el amor por la región, el incentivo y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la innovación, el fomento al sano debate y la argumentación; la conciencia y la responsabilidad social.

Además, en agosto de 2014 el Canal estrenó nueva sede y un nuevo estudio de 144 metros cuadrados al que bautizó como estudio Teveandina Ltda. – Canal TR3CE y que está ubicado en RTVC, antigua INRAVISIÓN. Con este nuevo estudio se tienen las condiciones técnicas de producción de última generación que le permiten estar a la par con otros canales, asumiendo el reto de producir contenidos de la más alta calidad.

2.2 QUÉ HACEMOS

Somos la plataforma pública regional que educa, entretiene y divierte 24 horas al día. gracias a nuestro espíritu joven producimos contenidos audiovisuales de calidad que generan conciencia social y promueven la identidad cultural.

Servicios:

- Servicios de Proyectos Especiales
- Servicios Operación Logística
- Central de medios
- Pauta publicitaria
- Emisión de espacios comerciales e institucionales
- Servicios de digitalización
- Marketing Digital

2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 6 de 20

2.3.1 MISIÓN

Canal TR3CE es la plataforma pública regional que produce contenidos convergentes, multiplataforma, innovadores, de impacto social y caridad, que entretienen, educan y promueven identidad cultural de jóvenes conocedores del mundo y de las TIC.

2.3.2 VISIÓN

Ser la primera opción de contenidos audiovisuales multiplataforma y consolidarse como el primer canal del país para el público juvenil, convirtiéndose en un referente universal por la creación de formatos innovadores.

2.3.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Canal TR3CE tiene como compromiso ser el mejor canal público juvenil de Colombia, mediante la producción y la emisión de contenidos audiovisuales edu-entretenedos e interactivos, basados en un proceso de mejoramiento continuo para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

2.3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

- Asegurar la planeación de corto, mediano y largo plazo orientado al desarrollo de la televisión pública, fortaleciendo todos sus componentes.
- Garantizar un modelo de negocio adecuado a las perspectivas del mercado que permita atender las necesidades del canal y brindar una mejor oferta televisiva.
- Gestionar ante las instancias competentes los recursos para garantizar la prestación del servicio de la televisión pública en las regiones autorizadas.
- Brindar a nuestro público objetivo una televisión con contenidos audiovisuales eduentretenidos, modernos, dinámicos e interactivos que proporcionen el entretenimiento de los jóvenes de 12 a 24 años.
- Fortalecer la utilización de nuevas pantallas que ponen a disposición la tecnología y sus avances, con piezas cortas, atractivas, entretenidas y complementarias de los productos audiovisuales convencionales.
- Administrar y optimizar eficientemente los recursos financieros adquiridos por la entidad para su normal funcionamiento y el cumplimiento de sus metas.
- Proveer el capital humano necesario y competente, a través de la incorporación, formación integral, programas de bienestar y la administración del talento para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en el servicio de la televisión pública.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 7 de 20

- Mejorar continuamente el desempeño del Canal mediante el fortalecimiento del control, la evaluación y la apropiación de los mecanismos relacionados con los sistemas integrados de gestión.

3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Teveandina Ltda. – Canal TR3CE es la prestación de servicios de administración, diseño y desarrollo de la producción, emisión, transmisión y comercialización de productos audiovisuales edu-entretenidos, modernos, dinámicos e interactivos del canal público juvenil de Colombia.

3.2 EXCLUSIONES.

El Sistema de Gestión de Calidad de Teveandina Ltda. – Canal TR3CE no tiene exclusiones de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

3.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION

Teveandina Ltda. – Canal TR3CE trabaja con un modelo de operación por procesos, en el cual las actividades se desarrollan de acuerdo con el ciclo PHVA, buscando mejorar y fortalecer el desarrollo y la capacidad para prestar un servicio que responda a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 8 de 20



El Sistema de Gestión del Canal está conformado por procesos Estratégicos, de Apoyo, Misionales y de Evaluación; A su vez, estos incluyen procedimientos describen las actividades a realizar.

NIVEL	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
ESTRATÉGICO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN Y ESTRATÉGICO DEL CANAL
		BANCO DE PROYECTOS
	MEJORAMIENTO CONTINUO	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
		CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
		PRODUCTO NO CONFORME
		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
	GESTION COMERCIAL Y MERCADEO	COMERCIAL
		MERCADEO
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	FREE PRESS Y RELACIONES PÚBLICAS
		CONTENIDOS DIGITALES

CANAL TR3CE	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 9 de 20

NIVEL	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
		COMUNICACIONES INTERNAS
		PQRD
MISIONAL	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	DISEÑO DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS, PLANES Y PROYECTOS DE COMUNICACIÓN
		AUTOPROMOCIONES
		TÉCNICA
	GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN	ELABORACIÓN DE LA PARRILLA BASE DE PROGRAMACIÓN
		REVISIÓN, CODIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA CONTINUIDAD
	EMISIÓN Y TRANSMISIÓN	EMISIÓN DE TELEVISIÓN
APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SELECCIÓN DE PERSONAL
		BIENESTAR
		ELABORACIÓN DE NÓMINA
		DESVINCULACIÓN
	GESTIÓN CONTRACTUAL	CONTRATACIÓN
	GESTIÓN JURÍDICA	COBRO PREJURÍDICO
	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CORRESPONDENCIA
		COMPRAS
		TRANSFERENCIA PRIMARIA AL ARCHIVO CENTRAL
	GESTIÓN INFORMÁTICA	ADMINISTRACIÓN CUENTA DE USUARIOS
		ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE VOZ Y DATOS
		SOPORTE AL USUARIO
		ADMINISTRACIÓN COPIAS DE RESPALDO
		MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
	GESTIÓN FINANCIERA	CAUSACIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
		AJUSTES Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN
		CUENTAS POR PAGAR
		FACTURACIÓN
		CARTERA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 10 de 20

NIVEL	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
		EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
		ELABORACIÓN ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO
EVALUACIÓN	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	AUDITORÍAS INTERNAS

4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 DOCUMENTOS DEL SISTEMA

Se han documentado a parte de los documentos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2008, y NTCGP 1000 procedimientos, manuales e instructivos para los procesos que lo requieren, de acuerdo con la complejidad y la competencia del personal que los emplea, asegurando así la eficaz planificación, operación y el control de los procesos involucrados con los servicios de Televisión

En el manual ME-MC-M-04 Manual para la elaboración y control de documentos, se establecen los criterios para la revisión, aprobación, y los responsables para cada etapa del control.

De igual forma, los listados maestros de documentos y de registros ME-MC-F02 y ME-MC-F06 respectivamente, son herramientas que informan respecto a controles como vigencia, versión y ubicación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición final, para los registros.

Los documentos de origen externo como normas y requisitos de ley, son controlados con el normograma.

La estructura documental del sistema de calidad del canal es la siguiente:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 11 de 20



5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El Gerente, quién es responsable de la definición del direccionamiento estratégico, del establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, de la asignación de las funciones, responsabilidades y recursos necesarios para su implementación y desarrollo, así como de la evaluación del cumplimiento de los objetivos y de la mejora continua del desempeño de la Entidad.

Los Jefes de Área son responsables de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, en las dependencias a su cargo y garantizar su funcionamiento y mejoramiento, de acuerdo con las políticas y lineamientos del Gerente.

Cada proceso cuenta con personal competente para el desarrollo de las actividades establecidas. Las responsabilidades de cada cargo se encuentran en el Manual de Funciones y Competencias, y el nivel de autoridad están dadas según el Organigrama, por lo tanto, Los servidores y funcionarios públicos de la Entidad y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, en el desarrollo de sus funciones y/o actividades.

5.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente TEVEANDINA LTDA. – CANAL TR3CE, como responsable de establecer, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad designa a la persona encargada del área de Planeación, o quien haga sus veces, como representante de la Dirección General, con el fin de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de TEVEANDINA LTDA. – CANAL TR3CE y para liderar, personalmente

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 12 de 20

o a través de su delegado en las diferentes cometes que se tienen establecidos. El Representante de la Dirección General tendrá como funciones las establecidas en la NTCGP 1000.

5.2 COMUNICACIÓN INTERNA

En el procedimiento ME-COM-P03 Comunicaciones Internas, Teveandina Ltda. - Canal TR3CE establece los mecanismos e infraestructura necesarios para la comunicación entre los funcionarios, dependencias y otras entidades con el propósito de cumplir eficazmente con los procesos.

La comunicación interna busca dar a conocer los avances y gestión del Canal, así como las diversas noticias de interés que contribuyen al mejoramiento de las actividades internas.

PÚBLICOS	MEDIOS UTILIZADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Programas inhouse • Programas externos (programas de productoras externas que realizan proyectos para la pantalla del Canal) • Funcionarios y contratistas Canal TR3CE 	<ul style="list-style-type: none"> • Flash TR3CE • Pantallas • Correo electrónico • Cartelera • Whatsapp • Web • Comunicaciones Oficiales

5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Teveandina Ltda. - Canal TR3CE establece la realización de revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad durante cada año.

Para tal fin se convoca reuniones de Comité para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de y determinar mejoras.

En la revisión por parte de la Dirección se verifican aspectos como el resultado de auditorías, índice de audiencia, retroalimentación del cliente, informe de PQRD, estado de los riesgos, balance de indicadores, avance planes de mejoramiento, seguimiento a los compromisos, mejoras y cambios del sistema y la evaluación de los objetivos y política de calidad.

Como resultado de esta revisión se consideran acciones para mejora del Sistema, de los procesos, de los contenidos, programas, y recursos.

5.4 ENFOQUE AL CLIENTE

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 13 de 20

Canal TR3CE en su parrilla cuenta con más del 1.000 horas de producción audiovisual propia, dirigida específicamente a su target definido, jóvenes y adulto joven, con contenidos de paz, late show, magazín para estudiantes de secundaria, novedades tecnológicas, entrevistas, información deportiva, concurso de debate, estadios de fútbol de América, discapacidad y costumbres e idiosincrasia de la región andina, entre otros. Lo anterior es el resultado de una planeación alineada con las políticas de gobierno, la normatividad vigente y las necesidades de nuestro público objetivo.

Para Canal TR3CE la opinión del televidente es importante. En este sentido cuenta con “Yo soy TR3CE”, un espacio creado para canalizar las observaciones, los comentarios y las recomendaciones haciendo uso del correo electrónico defensor@canaltr3ce.co, de la cuenta de Twitter @Canaltr3ce, del Hashag #Yosoytr3ce y de Facebook: www.facebook.com/YoSoyTr3ce.

6 GESTIÓN DE RECURSOS

Teveandina Ltda. – Canal TR3CE, formula los planes de acción, programas y proyectos de inversión que requiere el Canal. Mediante el proceso de Gestión Financiera se proyecta la asignación de los recursos para la operación de las iniciativas y ejecución de los proceso. Adicionalmente, se realiza seguimiento al presupuesto.

De otra parte, Canal TR3CE cuenta con talento humano competente, en el Manual específico de funciones y de competencias laborales, se especifica el perfil y los requisitos que debe cumplir la persona que desempeña determinada labor. De otra parte, para la selección de contratistas que apoyan los procesos que afectan la calidad, se identifica en la etapa precontractual las necesidades y requisitos del contratista y en la etapa de contratación se valida el cumplimiento de estos.

En el marco del proceso Talento Humano, se diseñan estrategias que ayudan al fortalecimiento de un ambiente de trabajo, y programas de capacitación, bienestar y salud ocupacional, identificando condiciones en ergonomía y ofreciendo alternativas de intervención para adecuar y mejorar el ambiente de trabajo con el propósito de prevenir alteraciones en las condiciones de salud de los funcionarios y contratistas.

En cuanto a los recursos de infraestructura, Canal Tr3ce ha gestionado recursos para poder contar con infraestructura suficiente, adecuada y necesaria para la producción de contenidos, emisión y transmisión y para la función administrativa.

La gestión informática se logra mediante la implementación de los procedimientos MA-GI-P01 Administración cuenta de usuarios, MA-GI-P02 Administración de la red de voz y datos MA-GI-P03 Soporte al usuario.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 14 de 20

Teveandina Ltda. – Canal TR3CE cuenta con un Plan Estratégico que establece los objetivos, metas y planes o proyectos que permiten determinar la planificación y desarrollo del proceso para la administración, diseño y desarrollo de la producción, emisión, transmisión y comercialización de productos audiovisuales.

Entre los elementos para la planeación del Canal se encuentran:

- Procesos establecidos, los cuales se encuentran en el Mapa de Procesos
- Identificación de riesgos de cada proceso y sus controles
- Requisitos legales (MinTiC, ANTV, entre otros)
- La asignación de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.

7.1 REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO

El procedimiento de ME-GCM-P01 Comercial, que tiene como objetivo comercializar los espacios de la parrilla de programación para pauta publicitaria, espacios comerciales, espacios institucionales, entre otros, contempla la elaboración de propuesta comercial y la revisión y aprobación por parte del cliente, así el Canal asegura que estén determinados los requisitos del cliente, los reglamentarios y los necesarios para cumplir con el servicio.

Para la producción de programas, el procedimiento MM-GPROD-P02 Diseño y producción de proyectos audiovisuales y estrategias de comunicación, incluye presentación del producto final al cliente para su aprobación y hacer ajustes si es necesario.

7.2 DISEÑO Y DESARROLLO

El Canal desarrolla la planeación y diseño de los programas o piezas audiovisuales, de manera controlada, en el contrato se identifican los requisitos que se deben cumplir tanto en su contenido como en su forma, y esto se hace antes de preparar un proyecto audiovisual. Los responsables de cada proyecto con su equipo, puede ser de Auto promociones, Casa productora, que genera los contenidos para clientes externos y la división IN HOUSE; revisan y evalúan la propuesta y determinan si se está apta o si requiere ajustes previos a la presentación al cliente (interno o externo).

La validación se hace en cada etapa de diseño y desarrollo de un proyecto audiovisual son las que tradicionalmente se conocen en el mercado como preproducción, producción y posproducción, donde se valida que los requisitos estén cumpliéndose, en caso de detectarse durante la evaluación algún tipo de desviación, error o falla u omisión, se procede a informar directamente al productor responsable del programa o proyecto para que realicen los cambios, mejoras u adecuaciones requeridas, con el propósito de asegurar la calidad del programa que ya se está produciendo al aire.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 15 de 20

Dentro de cada una de las fases, se han determinado algunas etapas puntuales, que tienen el objetivo de lograr un trabajo en equipo coordinado y ordenado que se materialice en los programas o piezas audiovisuales que quiere el canal en todo sentido (lineamientos acordes con canal, manejo óptimo de recursos, buena factura técnica, entre otros).

Las etapas del control de diseño son referentes ajustables para las distintas modalidades de proyectos. No es lo mismo un programa de emisión diaria, un especial o un directo. En caso de que estas etapas, formatos y entregables no se ajusten a un proyecto particular, es necesario adaptarlos, proceso que debe contar con la aprobación del Director de producción, Productor general, Coord. Proyectos Especiales



ETAPA DE PREPRODUCCIÓN

La etapa de preproducción es una de las más importantes en el proceso. En esta etapa inicial es donde se ajusta la formulación del proyecto, el guion (tipo) o continuidad de programas diarios o directos, diseño final de Producción, compuesto por configuración del equipo humano, Presupuesto, se termina de dar forma al proyecto, tanto en contenido, investigación y tratamiento televisivo como en el diseño de producción (la consecución de los elementos en cuanto equipos técnicos, extras locaciones, escenografías, vestuarios, alimentación, transporte etc), a partir de las propuestas creativas, operativas, de los comentarios y recomendaciones realizadas por los productores y quienes intervienen en ellos.

Los documentos generados en esta etapa hacen parte integral del contrato. Sin embargo, es importante anotar que los productos de esta etapa son dinámicos y que durante el desarrollo del proyecto se van nutriendo de la experiencia y sufren ajustes y modificaciones que implican la construcción del formato.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 16 de 20

ETAPA DE PRODUCCIÓN

En este punto ya se debe iniciar el plan de grabación continua o rodaje de la pieza, que establezca una toma de ritmo de producción (a nivel de contenido y logística) que permita la optimización de recursos y tiempos. Se usas todos los elementos que se consiguieron en la etapa anterior.

La producción debe asegurar que se utilicen todos los elementos planeados en el Diseño Final de Producción y que las piezas audiovisuales posean la misma calidad expuesta en la etapa anterior.

Tanto en las producciones de Auto promociones, la casa productora que genera los contenidos para clientes externos y la división IN HOUSE no se va a supervisar el día a día de las grabaciones o en el desarrollo de las pieza, pero eventualmente puede haber visitas a locación para mirar el desarrollo del proyecto.

ETAPA DE POST-PRODUCCIÓN

La Etapa de Post-producción se conoce como la etapa en donde se le da forma final a los programas, mediante el montaje de las imágenes provistas en le Etapa de Producción. En la Etapa de Post-producción o Edición, se concretan todos los objetivos planteados en el nivel conceptual y narrativo. Se le añaden otros recursos como la música, el archivo y las gráficas, para complementar el sentido total de cada uno de los programas.

En cada etapa del desarrollo de la pieza audiovisual se realiza seguimiento pero en la etapa de Post-Producción se realizará en gran medida de manera paralela con la producción, así que muchas de las reuniones planteadas para Producción podrán ser utilizadas para resolver temas de Post-producción. Sin embargo, vale anotar que es en la Post-producción donde se terminan las piezas audiovisuales y es aquí donde viene la revisión final del proceso, revisando cada Capítulo o pieza final terminada.

7.3 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Teveandina Ltda. - Canal TR3CE tiene establecido el Manual de Contratación, donde se contemplan los tipos de contratación que el canal como Entidad Industrial y Comercial del Estado, está en capacidad de suscribir, dando cumplimiento a las normatividad vigente. Los criterios de selección de proveedores en la etapa precontractual definen los trámites que debe realizar la administración dependiendo de la clase de contrato a realizar; dando total aplicación al principio de selección objetiva. Por otra parte, la evaluación de los proveedores en las etapas contractual y postcontractual está dada por los informes o las certificaciones aprobadas por los supervisores de los contratos, de manera tal que le permitan a la entidad disponer de productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos, como se indica en el procedimiento MA-GC-P01 Contratación.

Adicional al tema contractual, se cuenta con el procedimiento MA-GRF-P02 Compras, que se enfoca en las compras de los insumos necesarios para desarrollar las actividades del Canal.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 17 de 20

7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TEVEANDINA LTDA. – CANAL TR3CE lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas a través de sus procesos misionales. Dispone de información clara sobre las características del servicio, en los procedimientos, instructivos y manuales; de igual forma se identifican los riesgos de cada uno de los procesos y sus controles.

El procedimiento MM-GPROD-P05 Técnica, establece acciones para gestionar el recurso humano y técnico para las necesidades de producción In House del Canal, para asegurar la disponibilidad del personal competente y uso de los equipos.

La identificación de los programas está a cargo del procedimiento MM-GPROG-P02 Revisión, codificación y elaboración de la continuidad, que se ejecuta diariamente al material audiovisual necesario para la emisión del Canal, de acuerdo con la parrilla base de programación establecida y las normas legales vigentes.

Se tienen establecidas condiciones para el recibo del material audiovisual, su protección y almacenamiento.

7.5 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

El proceso de Gestión informática establece los lineamientos para asegurar la confianza en los datos. Las actividades de medición y seguimiento mediante dispositivos son contempladas en el proceso Emisión y transmisión, para garantizar que se trabaja de acuerdo a las normas aceptadas.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Canal TR3CE cuenta con el procedimiento de ME-COM-P04 PQRD cuyo objetivo final es recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El Canal cuenta con una herramienta digital para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRD- en el portal web y en su aplicación móvil. De igual forma, para recibir los PQRD de los distintos clientes externos e internos, el Canal cuenta con los diferentes canales de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 18 de 20

comunicación como son: vía telefónica, buzón de sugerencias, , Correos electrónicos info@canaltr3ce.co y comunicaciones@canaltr3ce.co, así como las Página web, Redes sociales: Facebook y Twitter las cuales incrementan la participación y la retroalimentación de los televidentes y seguidores de la parrilla de programación del Canal.

En el medio, otro indicador de satisfacción del cliente es ser nominado a los premios más importantes de la industria televisiva colombiana, como por ejemplo, Premios TV y Novelas y Premios India Catalina

Periódicamente se obtienen datos de audiencia proporcionados por IBOPE; esta información es analizada en varios escenarios, como Reunión de Tráfico, Reunión de Gerencia, Revisión por la Dirección.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de los procesos está bajo la responsabilidad de cada líder de proceso, principalmente se desarrolla en el marco de reuniones de trabajo de cada proceso y las citadas por la Gerencia, de igual forma, emplea herramientas como cronogramas, avance a planes, mapa de riesgos y resultado de indicadores.

La medición de los procesos se realiza mediante los indicadores tanto de proceso como del Plan de Acción asociados a cada uno de ellos. Con base en los resultados del seguimiento se toman decisiones y en los casos que sean pertinente se formulan acciones de mejoramiento.

El instructivo ME-MC-I02 Indicadores de Gestión, indica los lineamientos para la formulación y seguimiento de los indicadores de los procesos.

8.3 AUDITORÍA INTERNA

Se tiene documentado el procedimiento ME-GES-P01 Auditorías Internas que tiene como finalidad realizar de manera eficaz la programación, planificación, preparación, ejecución y seguimiento de los ejercicios de auditoría, de forma tal que sea un instrumento que permita identificar opciones de mejora y el grado de implementación que conlleven al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, estas auditorías internas son realizadas por personal competente que no tiene conflicto de interés con los procesos que audita.

Adicionalmente, el ME-GES-F14 Programa Anual de auditorías, indica el ciclo de auditorías combinadas al año, éste se realiza analizando la importancia del proceso o aspecto a auditar, la independencia del auditor y los resultados de auditorías anteriores. El Canal proporcionó los recursos para formar un grupo de auditores internos, quienes participan en las auditorías.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 19 de 20

En el registro ME-GES-F12 Plan de Mejoramiento se debe documentar las actividades y resultados del seguimiento hasta cerrar la no conformidad, verificando la eficacia de las acciones ejecutadas. Por cada ciclo de auditoria se realiza un informe general que se presenta a la Gerencia para su análisis y posteriormente se anexa como entrada para la revisión del sistema.

Los líderes de los procesos son responsables de emprender las correcciones y acciones correctivas sin demora injustificada para resolver las no conformidades reportadas y evitar que vuelvan a ocurrir.

8.4 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El procedimiento ME-MC-P03 Control y tratamiento de Productos y Servicios no conformes, busca controlar de manera oportuna y efectiva los productos no conformes. En este procedimiento se indica las responsabilidades y autoridades para tomar decisiones del producto no conforme.

Los productos no conformes se generan en los procesos misionales: Producción, Programación, Emisión y Transmisión y en el proceso estratégico de Comercial y Mercadeo.

Se emplean los registros de programación, reporte de quejas, certificados de emisión como fuentes para recopilar la información de no conformidades.

8.5 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Teveandina Ltda. – Canal TR3CE cuenta con el procedimiento ME-MC-P01 Acciones Correctivas y preventivas, que tiene por objetivo: Establecer los parámetros de identificación e implementación de las acciones correctivas y/o preventivas que permitan eliminar las causas existentes y potenciales de las no conformidades presentadas en el Sistema de Gestión de Calidad y en la prestación de los servicios prestados por el Canal.

El instructivo ME-MC-I01 Herramientas para el mejoramiento indica actividades para conocer las causas de las no conformidades y la gravedad e impacto de las mismas, como son la lluvia de ideas, los 5 por qué, entre otras.

Tanto las actividades a desarrollar como los resultados de las acciones tomadas, bien sean correctivas o preventivas se registran en el formato ME-GES-F12 Plan de Mejoramiento y el análisis de la efectividad de estas acciones es realizado por el líder del proceso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ME-MC-M01
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: V.5
	MANUAL CALIDAD	Fecha: 1-05-2016
		Pág. 20 de 20

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	Enero	Se ajusta el numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio	Coordinadora de Calidad.
2	Febrero	Se incluyó la Matriz de Interacción de procesos	Coordinadora de Calidad
3	Febrero	Se ajustó 7.3 diseño y desarrollo	Coordinadora de Calidad
4	Marzo	Se ajustó la Matriz de Interacción de procesos	Coordinadora de Calidad
5	01-05-2016	Se actualiza el Direccionamiento Estratégico, redacción y se complementa información.	Asesor Planeación

CONTROL DE APROBACION

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Sandra Calderón C	Sandra Calderón C – Angela Romero	Lennart Rodríguez
Asesor Planeación y Calidad	Grupo de Planeación y Calidad	Gerente
Fecha de aprobación:	1-05-2016	