



**Telecafé Ltda.**

CÓDIGO: DIR-CAR-01

Fecha: Junio-2022

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Versión 02

**Caracterización de Procesos**

Pág. 1 de 1

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>
<b>LIDER DEL PROCESO</b>	Gerencia
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO</b>	Desarrollar las políticas trazadas por la Junta Administrativa y atender los lineamientos en materia reguladora de la programación y sus contenidos. Como cabeza visible de la organización es la responsable de todo actuar ante los organismos de control y la sociedad (Televidentes). Igualmente es el área encargada del mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Integrado de Gestión.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	El proceso comprende la dirección, coordinación, planificación y control de la entidad desde la alta dirección

FUENTE	ENTRADA	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	SALIDA	DESTINO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS
Todos los procesos. Autoridad Nacional de Televisión	Estados financieros. Estado de los planes anteriores. Plan Estratégico Situacional. Legislación aplicable. Información del entorno.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Conjunto de lineamientos que establecen el marco de referencia que orienta la organización al cumplimiento de su misión, el alcance de la visión y el cumplimiento de los objetivos globales.	Plan Estratégico Situacional	Toda la Organización. Organismos de vigilancia y control. Junta administradora.	Comité de Gerencia	Estados financieros. Estado de los planes anteriores. Plan Estratégico Situacional. Legislación aplicable. Información del entorno.	Plan Estratégico Situacional
Todos los procesos. Entorno	Información de actividades administrativas y operativas a realizar. Contacto con los medios de comunicación.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Serie de acciones que orientan la difusión de políticas e información generada al interior de la organización para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.	Formalización de la comunicación interna y externa de la Organización	Cliente interno y externo	Oficina de Comunicaciones	DIR-PRO-03 Manual de comunicaciones internas  DIR-PRO-04 Manual de comunicaciones  DIR-FOR-04 Matriz de comunicaciones	Circulares internas. Boletines de prensa
Todos los procesos.	1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas 2. Cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad. 3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas la relativas a: a. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas b. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad c. Desempeño de los proceso y conformidad de los productos y servicios d. No conformidades y acciones correctivas e. Resultados de seguimiento y medición f. Resultados de las auditorías g. Desempeño de los proveedores externos 4. La adecuación de los recursos 5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades 6. Oportunidades de mejora	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Revisar el Sistema Integrado de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.	1. Oportunidades de mejora 2. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad 3. Necesidades de los recursos	Todos los procesos	Gerente	ECM-PRO-01. Acciones Correctivas, y Oportunidades de Mejora ECM-PRO-05. Auditorías Internas ECM-PRO-04. Control de Producto No Conforme	Informe consolidado. Acción correctiva. Acción de mejora



**Telecafé Ltda.**

CÓDIGO: DIR-CAR-01

Fecha: Junio-2022

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Versión 02

Caracterización de Procesos

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO				DIRECCIONAMIENTO				
LIDER DEL PROCESO				Gerencia				
Todos los procesos.	Necesidades de inversión. Presupuesto. Necesidades tecnológicas.	DESARROLLO DE PROYECTOS	Desarrollar proyectos de inversión y mejoramiento para garantizar el funcionamiento del Canal.	Proyectos de Inversión. Cambios y modificaciones en el Sistema de Gestión de Calidad. Acciones Correctivas. Acciones de mejora	Todo el personal	Líderes de Procesos	Plan de Inversión Presupuesto	Proyectos de inversión Acción correctiva. Acción de mejora

REQUISITOS NORMATIVOS					
ISO 9001		MECI			
Numeral	Descripción	Modulo de control o aspecto Transversal	Componente	Elemento	Elemento Vinculado MIPG-MECI
5	Liderazgo	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos	Ambiente de Control
7.4	Comunicación			Modelo de Operación por Procesos	
9.3	Revisión por la Dirección			Estructura Organizacional	
10	Mejora			Indicadores de Gestión	
10.1	Generalidades			Políticas de Operación	
10.2	No conformidad y acción correctiva		Administración de riesgos	Políticas de administración de riesgos	Evaluación de riesgos
10.3	Mejora continua			Contexto Estratégico	
<b>POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>				Identificación del riesgo	
1. Planeación institucional				Análisis y valoración del riesgo	
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción			Control , evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	Autoevaluación de Control y Gestión
7. Servicio al ciudadano		Auditoría Interna		Auditoría de Gestión	Actividades de Monitoreo
8. Participación ciudadana en la gestión pública			Planes de Mejoramiento	Institucional (Por procesos)	
14. Gestion del conocimiento y la innovación			Eje transversal de información y Comunicación		Información y comunicación
17. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional					
18. Control interno					

CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO				
Descripción	Motivo del cambio	Responsable	Fecha de modificacion	Nueva Versión
<p><b>Se hace actualización del logo:</b> De acuerdo con el manual de comunicaciones institucional y habiéndose cambiado hace poco el logo de la institución se realiza este cambio.</p> <p><b>Control de cambios en el documento:</b> Se adiciona este seguimiento a los cambios en cada uno de los documentos, para contar con la trazabilidad de lo realizado en cada versión.</p> <p><b>Adición de requisitos normativos:</b> Se adicionan requisitos normativos, calidad, Control Interno y políticas de gestión y desempeño.</p> <p><b>Retiro de actividad:</b> Por considerarse mas asociada a asesoría y apoyo jurídico, todo lo relacionado con PQRSF se trasladó a este proceso.</p>	Actualizar logos e introducir ajustes al formato con el control de cambios y los requisitos normativos	Gerencia	Junio de 2022	V. 2