

**APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BASICOS DE CALIDAD BAJO LA NORMA
ISO 9001:2015 EN LA EMISORA VOX**

ROBINSON AUGUSTO CRUZ SARMIENTO

ZORAIDA PEREZ CASADIEGOS

YILBER NORBEY PEREZ URBANO

TUTORA: ING MARY EVELYN OSMA LANDAZABAL

Opción de Trabajo de grado Seminario-DIPLOMADO

2024

Tabla de Contenidos

Contenido

CONTEXTO	4
Reseña de la empresa:	4
Misión	4
Visión	5
Contexto de la organización:	5
DOFA:	5
PESTEL:	7
ANÁLISIS PESTEL EMISORA VOX	7
PARTES INTERESADAS:	8
1. Oyentes y Comunidad Parroquial	8
2. Anunciantes y Patrocinadores	9
3. Empleados y Voluntarios	9
4. Obispo y Autoridades Diocesanas	10
5. Proveedores	10
6. Reguladores y Organismos Gubernamentales	10
7. Feligreses y Voluntarios de la Comunidad	11
8. Competencia	11
Contexto técnico	12
RECURSO HUMANO	12
CATEGORIZACIÓN DE ACTIVOS DE LA INFORMACIÓN	12
MAPA DE PROCESOS:	15
LIDERAZGO	16
Política de Calidad:	17
PLANIFICACION	17
Objetivos de calidad:	18



APOYO	19
OPERACIÓN	22
OBJETIVO :	¡Error! Marcador no definido.
ALCANCE :	¡Error! Marcador no definido.
DEFINICIONES:.....	26
CONDICIONES GENERALES :	27
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	29
DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACION	31
DE PRODUCTOS RADIALES.....	31
CONTROL DE CAMBIOS	32
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	<u>3435</u>
MEJORA.....	<u>3737</u>
CONCLUSION.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	40

CONTEXTO

Reseña de la empresa:

La Emisora VOX DEI de la diócesis de Cúcuta, fue fundada en el año 2005 cuya actividad es la parte social. Está conformada por nueve (9) dependencias y quince (15) trabajadores, los cuales se desempeñan en las áreas de dirección, subdirección, asistente administrativo, mercadeo, recepción, producción audiovisual, prensa, locución, sistemas y producción radial (Ver Figura 1). Su cobertura abarca el área metropolitana y rural de Cúcuta con 60% de cubrimiento en el departamento de Norte de Santander.

El centro de comunicaciones de la Emisora cuenta dos servidores, uno le permite cumplir la función de distribuir y gestionar el servicio de internet mientras el otro se encarga de realizar el streaming del programa radial en tiempo real, además de esto se tiene contratado con la empresa MEGATERIOS, el hosting de las páginas web “www.emisoravoxdei.com” y www.diocesisdecucuta.com. También cuenta con dos computadores para actividades operativas y cuatro para las funciones administrativas, amplificadores, recepcionadores y emisores de señal, entre otros.

La infraestructura tecnológica mencionada es lo que permite a la Emisora el desarrollo de su objeto social, sin embargo, carecen de un sistema gestión de la calidad.

Misión

Somos una estructura pastoral que busca que la Diócesis de Cúcuta pueda comunicarse de manera eficaz y clara con la sociedad, cumpliendo su misión pastoral y evangelizadora. Apoyamos y promovemos las acciones del Plan Global Diocesano de Nueva Evangelización (PGDNE) y la canalización de información generada al interior de esta Iglesia Particular y de la Iglesia Católica Universal, a través de los Medios de Comunicación Diocesanos, instrumentos para la evangelización.

Visión

El Centro de Comunicaciones de la Diócesis de Cúcuta al término de la primera Fase de la Tercera Etapa del PGDNE (2019), con tecnología de punta, orientados por el Magisterio de la Iglesia Católica, con un equipo de personas especializadas en el ámbito de la comunicación y medios diocesanos de gran impacto social (radio, prensa, web, producción audiovisual, cine parroquial y una eficiente pastoral de comunicadores), se constituye en la mejor organización comunicacional de la Iglesia Católica colombiana.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:

DOFA:

DEBILIDADES

- Ha perdido el 0.5% de su audiencia en el último año, especialmente en jóvenes.
- Fórmula musical en proceso de consolidación.
- Cobertura limitada.
- No hay presupuesto para una campaña agresiva de publicidad y mercadeo.
- Dependier de una sola persona y no del contenido.

OPORTUNIDADES

- Afinar la fórmula musical para lograr consistencia a lo largo del día.
- Transmisiones múltiples
- Crecer la audiencia de la noche.
- Por ser una emisora de carácter religioso, explorar opciones para entregar obsequios incentivando al oyente.
- Incentivar la escucha a través de internet y en particular de la aplicación de la emisora.
- Ampliar la cobertura de señal.

FORTALEZAS:

- Presencia de un personaje fuerte, carismático, que mueve masas, y que concentra la mayor cantidad de interacciones en línea.
- Apta para toda la familia.
- Gran interacción con los oyentes, Se especializa en las complacencias.
- Gran diferenciador, contenidos de motivación personal y de evangelización.
- Los eventos que realiza tienen alto poder de convocatoria.

AMENAZAS

- Dependencia de un solo talento. Si llegara a retirarse la emisora sufriría un gran Perdida de audiencia.
- Hay poco talento en el mercado y cuesta mucho conseguir personas que tenga afinidad con este público.
- Crecimiento de uso de plataformas digitales para escuchar música.
- Licitación de nuevas emisoras podría traer más competidores

PESTEL:

ANÁLISIS PESTEL EMISORA VOX

Hoy en día, en el mundo empresarial, es esencial contar con herramientas y enfoques que permitan entender el entorno en el que opera una compañía para estar a la vanguardia de la actualidad y no ser superado por la competencia. En este sentido, uno de los métodos más utilizados es el análisis PESTEL, que se trata de una técnica que evalúa seis categorías principales de factores que tienen un impacto significativo en el desempeño de nuestra emisora.

FACTORES POLITICOS	FACTORES ECONÓMICOS	FACTORES SOCIOCULTURALES
<ul style="list-style-type: none"> • Ideología predominante en el país • Estabilidad política • Sistema de partidos políticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica del país o región en el que se ubica la emisora • Presión fiscal sobre la emisora • Nivel de desarrollo económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Factores demográficos • Valores sociales imperantes • Nivel cultural y educativo de los ciudadanos • Estilo de vida
FACTORES TECNOLÓGICOS	FACTORES ECOLÓGICOS	FACTORES LEGALES
<ul style="list-style-type: none"> • Gasto público en investigación 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes de protección de datos

<ul style="list-style-type: none"> ● Preocupación del gobierno por el desarrollo tecnológico ● Madurez de las tecnologías convencionales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mayor preocupación de la sociedad por la sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Legislación laboral, a las leyes de la competencia o antimonopolio ● Legislación laboral
--	---	---

Tabla 1

PARTES INTERESADAS:

La **Emisora Vox Dei** de la Diócesis de Cúcuta, siendo una emisora con un enfoque religioso y comunitario, tiene un conjunto de partes interesadas cuyas necesidades, requisitos de la norma ISO 9001:2015.

1. Oyentes y Comunidad Parroquial

- **Relación:** Son los principales consumidores del contenido de la emisora, que se centra en la difusión de mensajes religiosos, educativos y comunitarios.
- **Necesidades:**
 - Programación religiosa y espiritual de alta calidad.
 - Transmisiones de misas, reflexiones, y eventos religiosos.
 - Información sobre actividades y servicios de la diócesis.
 - Espacios para la participación comunitaria y la oración.
- **Expectativas:**
 - Acceso constante y sin interrupciones a la programación.
 - Contenido que fortalezca la fe y los valores cristianos.
 - Actualización oportuna de la programación y eventos.
 - Inclusión de las necesidades y sugerencias de la comunidad en la programación.

2. Anunciantes y Patrocinadores

- **Relación:** Apoyan financieramente a la emisora a través de la compra de espacios publicitarios o donaciones.
- **Necesidades:**
 - Exposición a una audiencia específica interesada en contenidos religiosos y comunitarios.
 - Relación transparente y justa en términos comerciales.
- **Expectativas:**
 - Impacto efectivo de sus mensajes publicitarios dentro de la audiencia.
 - Alianzas duraderas que beneficien tanto a la emisora como a sus iniciativas.
 - Garantía de que su apoyo contribuye a una misión positiva y acorde con valores cristianos.

3. Empleados y Voluntarios

- **Relación:** Son los responsables de la operación diaria de la emisora, desde la producción hasta la emisión de contenidos.
- **Necesidades:**
 - Ambiente de trabajo que respete los valores cristianos y promueva el crecimiento personal y espiritual.
 - Formación en aspectos técnicos y de contenidos específicos de la emisora.
 - Recursos suficientes para llevar a cabo su labor (equipos, software, formación).
- **Expectativas:**
 - Reconocimiento y valoración de su dedicación al servicio de la comunidad.
 - Claridad en los roles y responsabilidades.
 - Participación en decisiones que afectan la programación y la misión de la emisora.

4. Obispo y Autoridades Diocesanas

- **Relación:** Dirigen la emisora y aseguran que su operación esté alineada con la misión y visión de la diócesis.
- **Necesidades:**
 - Comunicación efectiva de la doctrina y valores cristianos.
 - Mantenimiento de una programación que refleje la misión pastoral.
 - Transparencia en la gestión financiera y operativa de la emisora.
- **Expectativas:**
 - Impacto positivo de la emisora en la evangelización y educación religiosa.
 - Gestión responsable y eficiente de los recursos.
 - Fidelidad a la línea doctrinal y pastoral de la diócesis.

5. Proveedores

- **Relación:** Suministran equipos, software y servicios necesarios para la operación técnica de la emisora.
- **Necesidades:**
 - Relaciones comerciales claras y justas.
 - Pagos puntuales según los acuerdos establecidos.
- **Expectativas:**
 - Comunicación clara sobre las especificaciones técnicas y tiempos de entrega.
 - Colaboración en la mejora continua de los servicios y productos ofrecidos.

6. Reguladores y Organismos Gubernamentales

- **Relación:** Establecen las normativas legales y técnicas para la operación de la emisora.
- **Necesidades:**

- Cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo las relacionadas con el espectro radioeléctrico.
- Pago de licencias y permisos necesarios para operar.
- **Expectativas:**
 - Cooperación con las inspecciones y auditorías.
 - Emisión de contenido que cumpla con las normas éticas y legales.
 - Contribución al bienestar social, respetando la legislación vigente.

7. Feligreses y Voluntarios de la Comunidad

- **Relación:** Son parte de la comunidad extendida que apoya y participa en las actividades de la emisora.
- **Necesidades:**
 - Información sobre eventos religiosos y actividades parroquiales.
 - Espacios para la expresión de la fe y el servicio comunitario.
- **Expectativas:**
 - Programas que reflejen y promuevan los valores y necesidades de la comunidad.
 - Oportunidades para participar activamente en la emisora, ya sea como colaboradores o en actividades específicas.

8. Competencia

- **Relación:** Aunque el enfoque de la emisora es específico, otras emisoras podrían tener audiencias similares o competir en temas de publicidad.
- **Necesidades:**
 - Innovación en la programación y en las formas de interacción con la audiencia.
- **Expectativas:**

- Diferenciación a través de un contenido único y alineado con la misión religiosa.
- Competencia ética y justa.

CONTEXTO TÉCNICO

Esto hace referencia a los activos de la empresa en las diferentes áreas, para esto tenemos que pasar a la identificación de activos, teniendo en cuenta que existen dos tipos de activos: recurso humano y activos de la información.

RECURSO HUMANO.

Comprende todo el personal de la empresa quien se ve involucrado en procesos relacionados con la información, también puede definirse como los usuarios de los activos de información, en total son 15 empleados en la emisora Vox Dei repartidos en las áreas descritas

CATEGORIZACIÓN DE ACTIVOS DE LA INFORMACIÓN.

- **Archivos Impresos (AI):** Son archivos impresos que contienen información relacionada a la emisora Vox Dei, archivos de oficina que se manejan en el área administrativa.
- **Software (S):** son todas aquellas aplicaciones instrucciones y reglas que permiten crear, compartir y almacenar información, se puede clasificar en las siguientes categorías.
- **Correo institucional (S.CI):** se utiliza para relacionar con proveedores, bancos o internamente, parroquias de la diócesis, suscriptores del periódico la verdad, empresas privadas que brindan ayudas económicas para el sostenimiento de la emisora, facturas de compra.
- **Archivos en red (S.AR):** son archivos que se envían por medio de la red interna de la empresa, en la cual solo dos computadores tienen permitido el acceso para compartir

en tiempo real los archivos y banco de copia se seguridad, utilizados por diferentes áreas de la empresa.

- **Sistemas de información (SI):** Son sistemas que ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de la emisora Vox Dei de la diócesis de Cúcuta.
- **Helisa (SI.H):** Software contable que permite llevar cartera, proveedores, centro de costo, tesorería, gestión de ventas, gestión de compras e inventarios.
- **Grupobuimon (S.I.G):** Software en donde se almacena la base de datos de los suscriptores del periódico La Verdad y del Club de Amigos, en cuanto a pagos y pedidos.
- **Hardware (H):** son todos los equipos que contienen o enrutan información dentro de la red interna de la empresa.
- **Servidor NAS Synology DS (H. SNAS):** La emisora cuenta con dos servidores con una capacidad de 10TB, que almacenan copias de seguridad de la información sensible de la empresa, además de los programas radiales que se transmiten diariamente, todo el material multimedia utilizado por área de prensa, locución y sistema.
- **Almacenamiento (H.A):** Dispositivos de almacenamiento como memorias SD, USB o discos duros.
- **Servidor de Red (H.SR):** La emisora cuenta con un servidor de red que se encarga de administrar el servicio de internet en la red cableada.
- **Computadores (H.C):** Ejecutan los programas de los sistemas de información además de almacenar los archivos compartidos en la red. En total son 12 computadores los cuales cuentan con SO Windows 10 profesional.
- **Periféricos (H.P):** son dispositivos auxiliares que se conectan a los computadores como parlantes, mouse, pantallas, etc.
- **Teléfonos Móviles (H.TM):** Se cuenta con 4 dispositivos que almacenan los contactos y aplicaciones de mensajería, por ejemplo, el club de amigos, contactos de clientes, personal de la empresa, etc.

- **Teléfonos fijos (H.TF):** Se cuenta con 3 dispositivos fijos, para comunicaciones telefónicas.
- **Switch (H.S):** la emisora cuenta con dos switch administrables de 24 puertos, los cuales se encarga de interconectar los equipos de red, como son, los computadores, impresoras, servidores, etc.
- **Router (H.R):** La emisora cuenta con modem que ofrece la empresa Claro, con quien tienen contratado el servicio de internet, el cual hace las veces de Router.
- **Puntos de acceso inalámbrico (H.A.P):** brinda conectividad a internet a los equipos inalámbricos como portátiles, y celulares de la empresa.
- **Impresoras multifunción (H.I):** son impresoras en la red que permiten el escaneo e impresión de documentación de todos los equipos de la red de computadoras.
- **Cámaras de seguridad (H.CS):** la emisora cuenta con 10 cámaras de seguridad en su infraestructura.

Alcance: Prestación de servicio de comunicación Radial en el Norte de Santander Bajo la norma ISO 9001: 2015

MAPA DE PROCESOS:

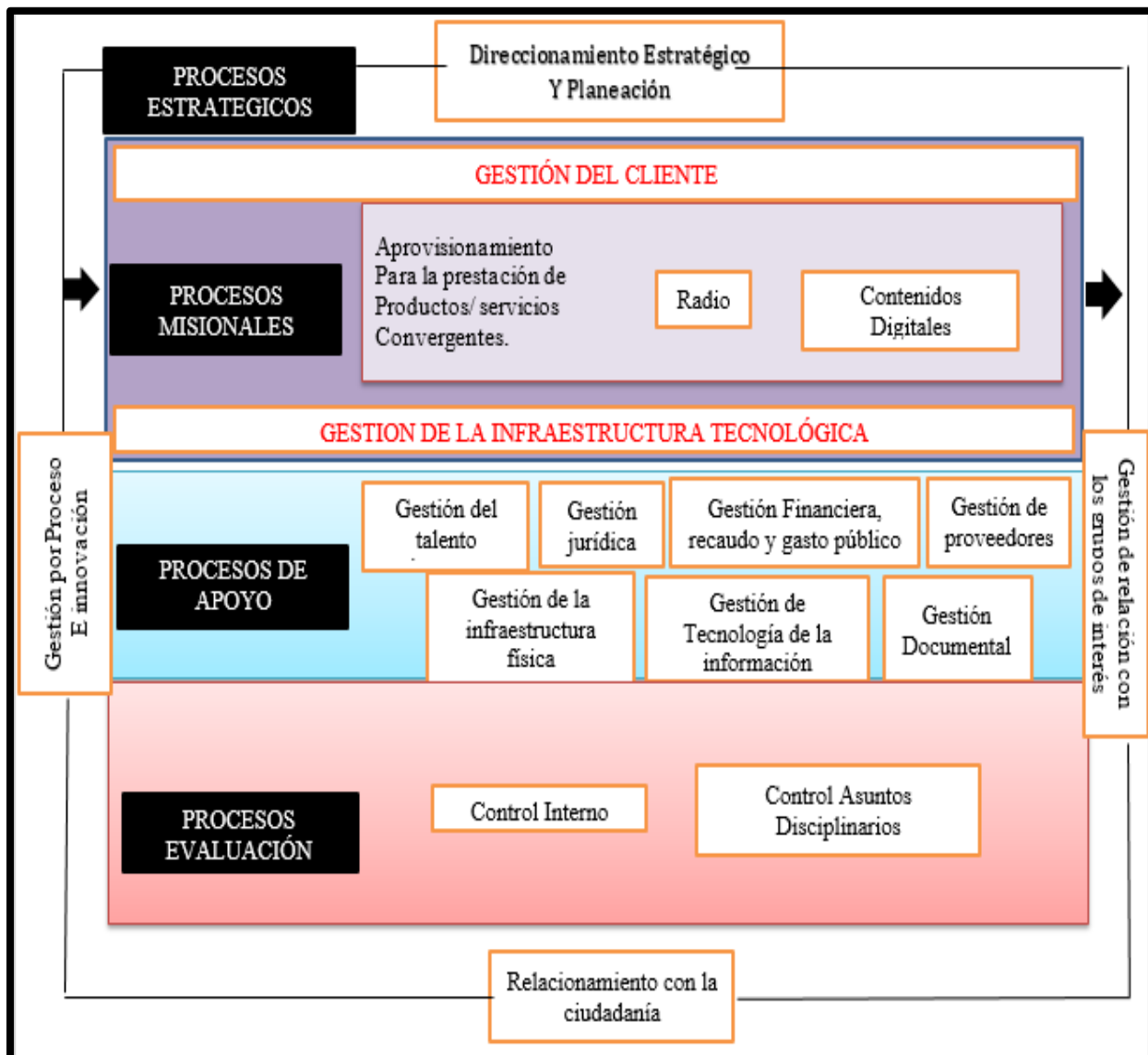


Tabla 2

LIDERAZGO

Estructura organizacional de la empresa VOX DEI (Organigrama):

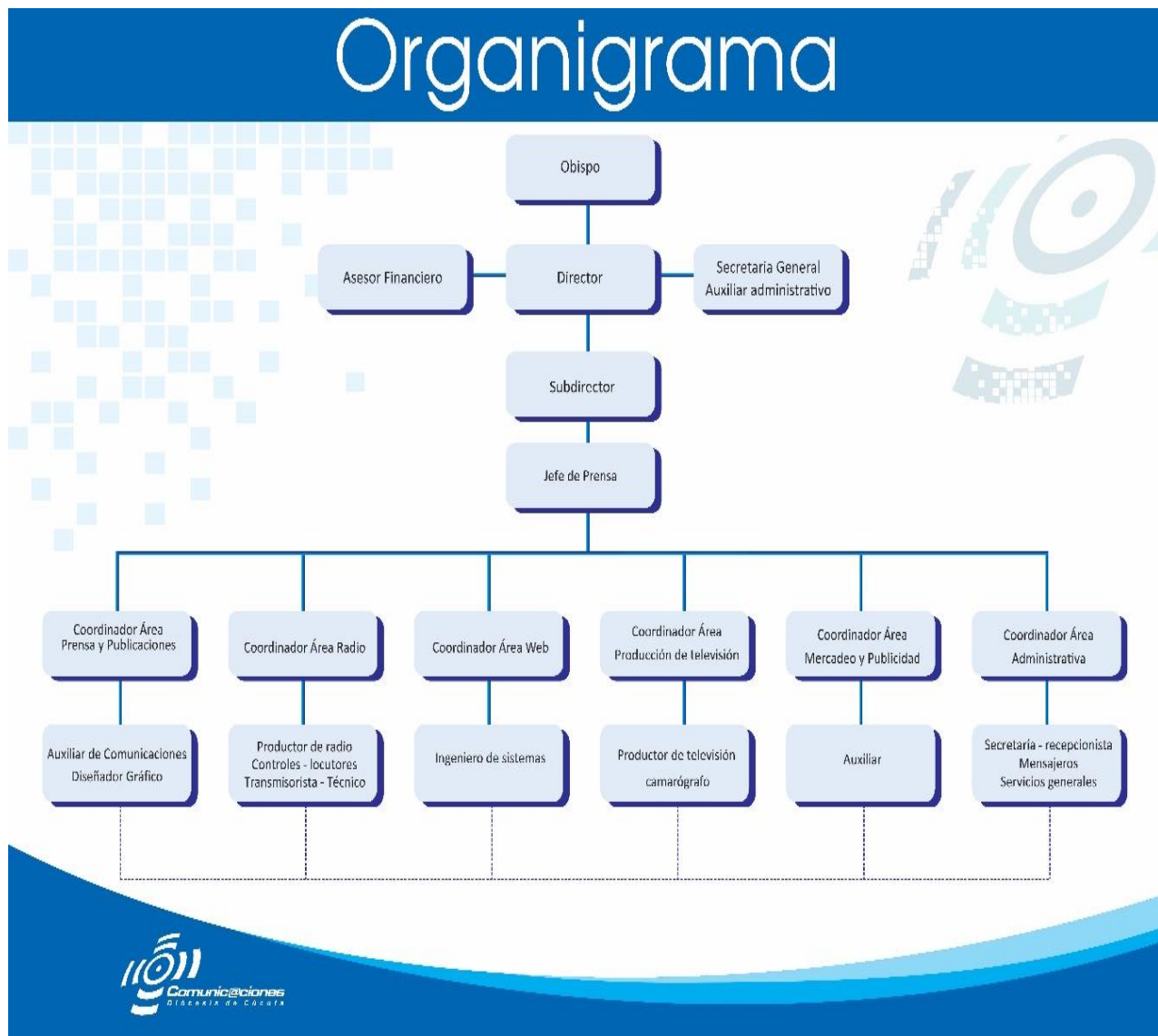


Tabla 3. Organigrama. Fuente: Emisora VOX DEI de la diócesis de Cúcuta.

Nombre del Líder SGC: Ing. Robinson Cruz Sarmiento

POLÍTICA DE CALIDAD:

La emisora Vox Dei se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de todos los radioescuchas de nuestro servicio radial, estableciendo altos estándares de calidad e implementando políticas de mejoramiento continuo, contamos con personal calificado y comprometido con todos los requerimientos de calidad para asegurar el crecimiento y desarrollo de la emisora y el bienestar de todos sus empleados.

PLANIFICACION

2 riesgos identificados, con posibles acciones para abordar riesgos del procedimiento documentado en el numeral 8.

Riesgo/ Oportunidad	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Acción de mitigación/Aprovechamiento
Riesgo Perdida de integridad	Acceso no autorizado al sistema de información.	Alta	Mayor	Alto	No se debe permitir acceso de los usuarios a la red y a los servicios de red para los que hayan sido autorizados especialmente. El acceso a la información y a las

	<p>Cambio en los datos de acceso del usuario autorizado.</p> <p>Perdida de integridad por cambios en la data.</p> <p>Elevación de privilegios de usuario.</p>				<p>funciones de los sistemas de las aplicaciones, se debe restringir de acuerdo con la política de control de acceso.</p> <p>El acceso a sistemas y aplicaciones se debería controlar mediante un proceso de ingreso seguro.</p>
<p>Riesgo pérdida talento humano</p>	<p>Cambios organizacionales que afecta la permanencia del personal debido a cambios o nombramientos, lo que puede generar pérdida de información, conocimiento y la continua dinámica del proceso, afectando la memoria radial.</p>	1	3	Moderada	<p>Se envía una comunicación al funcionario o exfuncionario recordando la presentación del informe en el tiempo establecido.</p>

Tabla 4

OBJETIVOS DE CALIDAD:

1 Gestionar el desarrollo de competencias del personal para garantizar la calidad en el servicio al cliente en el cual se llevará a cabo al Final del año 2024.

2 Implementar canales de comunicación que permitan una identificación permanente de las necesidades, Requerimientos de nuestros oyentes y oportunidades de mejora. Tiempo a ejecutar en el primer semestre del año 2025.

3 Hacer uso adecuado de los recursos físicos y financieros para cumplir con los requerimientos de calidad a nuestros oyentes asegurando el crecimiento y desarrollo de la Emisora VOX DEI. Se llevará a cabo mensualmente con Arqueos de gastos e Ingresos

APOYO

Matriz de Comunicaciones- con partes interesadas (elegir 3 partes interesadas)


Matriz de comunicaciones – con partes interesadas (elegir 3 partes interesadas)



		MATRIZ DE COMUNICACIONES					CODIGO :	
							VERSION:	1
							FECHA:	10/09/24
PARTE INTERESADA	¿POR QUE COMUNICAR?	¿CUANDO SE COMUNICA?	¿QUE VA A COMUNICAR?	¿QUIEN COMUNICA?	¿COMO SE COMUNICA?	¿COMO LE VOY HACER SEGUIMIENTO A LO QUE COMUNICO?	COMUNICACION	
							INTERNA	EXTERNA
OYENTES Y COMUNIDAD PARROQUIAL	Permite entender el contenido que fortalece la fe y los valores cristianos.	En la transmisión de misas y eventos religiosos. Espacios para la participación ciudadana.	Difusión de mensajes religiosos, educativos y comunitarios.	Obispo y autoridades Diocesarias	Físico y digital. Correo electrónico.	Actualización oportuna de la programación y eventos. Inclusión de las de las necesidades y subgerencias de la comunidad en la programación.		X
ANUNCIANTES Y PATROCINADORES	Proporciona garantía de que su apoyo contribuya a una misión positiva y acorde con valores cristianos.	Durante la exposición a una audiencia específica interesada en contenidos religiosos y comunitarios.	Compra de espacios publicitarios o donaciones.	Coordinador área mercadeo y publicidad.	Reuniones Página web	Alianzas duraderas que beneficien tanto a la emisora como a sus iniciativas.		X
EMPLEADOS Y VOLUNTARIOS	Claridad en los roles y responsabilidades.	Durante la participación en decisiones que afectan la programación y la misión de la emisora.	Producción y emisión de contenidos	Coordinador área administrativa	Reuniones Vía telefónica	Formación en aspectos técnicos y de contenidos específicos de la emisora.	X	

Tabla 5

-Documentación de formato entregado por docente para el procedimiento a documentar (asignar código versión fecha) agregar logo empresarial y adaptación diseño

	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE PRODUCTOS RADIALES</p>	CODIGO: PCOM-006
		VERSIÓN: 01
		EMISIÓN: 12/09/2024
		PAGINA :

OPERACIÓN

Definir formato de evaluación de proveedores o contratistas críticos (mínimo 2 proveedores)


	FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR DE INTERNET CRÍTICO ISO 9001:2015 Emisora Vox Dei - Diócesis de Cúcuta			CODIGO:								
				VERSION:		1.						
CONTRATISTA O PROVEEDOR: <u>MOVISTAR COLOMBIA</u> NIT o CC:830.037.465-9 CORREO ELECTRONICO: <u>atencionclientes@movistar.co</u> CONTRATO/ ORDEN N°:2024-002 fecha de levaluacion												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Dia</td> <td style="width: 33%;">Mes</td> <td style="width: 33%;">Año</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">09</td> <td style="text-align: center;">2024</td> </tr> </table>							Dia	Mes	Año	10	09	2024
Dia	Mes	Año										
10	09	2024										
Esta clasificación nos permite evaluar a los proveedores de manera clara del 1 al 5. Donde 5 es excelente, 4 es bueno, 3 intermedio, 2 malo, 1 muy malo.												
Proveedor	Indicador	Componentes indicador		Puntuación	Puntuación ponderada	Total de puntuación						
Producto internet	Calidad y Estabilidad del Servicio	Estabilidad de la conexión (sin caídas), velocidad garantizada, calidad en transmisión de datos	[1-5]	4	30%	1.2						
	Cumplimiento del SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Cumplimiento de uptime, tiempo de respuesta según los términos del contrato (SLA)	[1-5]	5	25%	1.25						
	Soporte Técnico	Rapidez de atención, resolución de problemas, soporte 24/7, comunicación efectiva	[1-5]	3	20%	0.6						
	Costo del Servicio	Relación costo-beneficio, precio frente a otros proveedores	[1-5]	4	10%	0.4						
	Facturación y Cumplimiento Contractual	Precisión de la facturación, cumplimiento de los términos del contrato	[1-5]	5	5%	0.25						
	Flexibilidad y Adaptabilidad	Capacidad del proveedor para ajustarse a nuevas necesidades o cambios contractuales	[1-5]	4	5%	0.2						
	Responsabilidad Social y Ética	Cumplimiento de normativas éticas, prácticas sostenibles y compromiso con la comunidad	[1-5]	3	5%	0.15						
Total						=4.05						

Tabla 6

CRITERIO DE DECISIÓN DE DESEMPEÑO		
Puntuación	Criterio	Decisión
5	Excelente	El proveedor ha cumplido o superado todas las expectativas. Se recomienda mantener la relación comercial sin cambios y considerar el proveedor como estratégico.
4	Bueno	El proveedor ha cumplido con las expectativas en la mayoría de los aspectos. Se recomienda continuar trabajando con el proveedor, pero se podrían discutir mejoras menores.
3	Intermedio	El proveedor cumple con los requisitos mínimos. Se recomienda continuar la relación comercial, pero con seguimiento de las áreas de mejora señaladas. Considerar opciones alternativas si no hay mejoras.
2	malo	El proveedor no cumple con las expectativas en varios aspectos. Se requiere implementar acciones correctivas o buscar alternativas de proveedores. Se recomienda revisar el contrato o servicio ofrecido.
1	Muy malo	El proveedor no cumple con los requisitos básicos. Se recomienda terminar la relación comercial y buscar un proveedor alternativo de inmediato.

Tabla 7




	FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TRANSMISIÓN ISO 9001:2015 Emisora Vox Dei - Diócesis de Cúcuta			CODIGO:								
				VERSION:		1.						
CONTRATISTA O PROVEEDOR: <u>TecniServicios S.A.S.A</u> NIT o CC:900.123.456-7 CORREO ELECTRONICO: <u>contacto@tecniservicios.com.co</u> CONTRATO/ ORDEN N°:2024-0005 fecha de levaluacion												
				<table border="1"> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>09</td> <td>2024</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	15	09	2024		
Día	Mes	Año										
15	09	2024										
Esta clasificación nos permite evaluar a los proveedores de manera clara del 1 al 5. Donde 5 es excelente, 4 es bueno, 3 intermedio, 2 malo, 1 muy malo.												
Proveedor	Indicador	Componentes indicador		Puntuación	Puntuación ponderada	Total de puntuación						
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TRANSMISIÓN	Calidad del Servicio	Calidad del mantenimiento de equipos de transmisión, cumplimiento de especificaciones técnicas	[1-5]	4	30%	1.2						
	Cumplimiento del SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Cumplimiento de tiempos de respuesta y resolución según los términos acordados)	[1-5]	5	25%	1.25						
	SopORTE Técnico	Disponibilidad para soporte, capacidad técnica del personal, atención oportuna	[1-5]	3	20%	0.6						
	Costo del Servicio	Relación costo-beneficio, precio frente a otros proveedores	[1-5]	4	10%	0.4						
	Facturación y Cumplimiento Contractual	Precisión de la facturación, cumplimiento de los términos del contrato	[1-5]	5	5%	0.25						
	Flexibilidad y Adaptabilidad	Capacidad del proveedor para ajustarse a nuevas necesidades o cambios contractuales	[1-5]	4	5%	0.2						
	Responsabilidad Social y Ética	Cumplimiento de normativas éticas, prácticas sostenibles y compromiso con la comunidad	[1-5]	3	5%	0.15						
Total						=4.05						

Tabla 8

CRITERIO DE DECISIÓN DE DESEMPEÑO		
Puntuación	Criterio	Decisión
5	Excelente	El proveedor ha cumplido o superado todas las expectativas. Se recomienda mantener la relación comercial sin cambios y considerar el proveedor como estratégico.
4	Bueno	El proveedor ha cumplido con las expectativas en la mayoría de los aspectos. Se recomienda continuar trabajando con el proveedor, pero se podrían discutir mejoras menores.
3	Intermedio	El proveedor cumple con los requisitos mínimos. Se recomienda continuar la relación comercial, pero con seguimiento de las áreas de mejora señaladas. Considerar opciones alternativas si no hay mejoras.
2	malo	El proveedor no cumple con las expectativas en varios aspectos. Se requiere implementar acciones correctivas o buscar alternativas de proveedores. Se recomienda revisar el contrato o servicio ofrecido.
1	Muy malo	El proveedor no cumple con los requisitos básicos. Se recomienda terminar la relación comercial y buscar un proveedor alternativo de inmediato.

Tabla 9

Documentar procedimientos que haga parte de procesos misionales de acuerdo con el formato entregado por el docente.

OBJETIVO:

Constituir las actividades necesarias en virtud de preproducción, producción y post producción, Para el aprovisionamiento de prestación de producto/servicios radiales convergentes que integra la programación de la emisora VOX DEI de la Diócesis de Cúcuta.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para las solicitudes presentadas por los distintos procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad, iglesia particular y de la iglesia católica universal. Su funcionamiento es de 24 horas.

Inicia con la recepción de la solicitud si así lo requiere, hasta el archivo digital del producto radial.

DEFINICIONES:

LA RADIO: Es un medio de comunicación masivo de carácter sensorial. Los elementos comunicativos que utiliza para transmitir sus mensajes son la palabra, la música, los efectos de sonido y el silencio.

AUSPICIO: Dinero u otros recursos entregados a la emisora para que se produzca un espacio radial determinado o programa específico u obtener los derechos de transmisión. Las personas que lo hagan tienen derecho de un RECONOCIMIENTO O MENSION.

CUÑA RADIAL: Espacio breve de publicidad.

FORMATO RADIAL: Son formas concretas de organizar las diferentes partes de un programa de acuerdo con el objetivo y el tema; permiten distribuir la información dándole al programa una forma específica. Nos son rígidos y pueden mezclarse entre sí. Por ejemplo, el formato noticiero puede incluir el de entrevista.

PARRILLA DE PROGRAMACIÓN: Se conoce como tal, a la cuadrícula que utilizan los responsables de la programación de la emisora para reflejar la distribución horaria de los diferentes programas a lo largo del día y/o de toda la semana.

PREPRODUCCIÓN: Primera etapa en el proceso de elaboración de un programa radiofónico. Incluye investigación del tema, acceso a fuentes documentales y testimoniales, contactos con entrevistados o panelistas, selección musical y de efectos sonoros y elaboración del libreto.

GENEROS INFORMATIVOS O PERIODISTICOS: En líneas generales buscan dar cuenta de algo, informar sobre determinada situación o hecho. Propician una relación de proximidad a la objetividad y el realismo en el tratamiento de la información. Pueden enfatizar básicamente en la información misma o exposición de hechos, establecer diferencias o análisis de los mismos, según la intención del realizar o periodista.

EMISION: La difusión de la señal de la emisora VOX DEI a lo largo y ancho del municipio de Cúcuta a través de programas religiosos.

CONDICIONES GENERALES:

- El contenido de los productos debe ser acorde a la misión y visión de la entidad
- Todos los temas y el desarrollo de los mismos, deben aportar a la generación de conocimientos religiosos y espirituales de alta calidad.
- Ningún contenido se grava, edita o produce sin su respectivo guion, escaleta o plan de trabajo.

- Se expresaran a través de un lenguaje inclusivo, ágil, cálido, amable y entretenido sin sacrificar por ello su riqueza, profundidad, coherencia y buen uso.
- No harán ningún distingo por raza, sexo, género, clase social u orientación sexual.
- La creación o terminación de un espacio radial debe contar con la autorización de la Subdirección General y la Dirección de Radio, respetando la línea editorial establecida por la misma.
- Los tiempos de los productos radiales varían de acuerdo al formato radial que se vaya a utilizar.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/O REGISTRO
1	Solicitar el servicio	Solicita el servicio a través del correo electrónico especificando el tipo de servicio (cuña, programa, entrevista, etc.)Y adjunta los documentos de soporte, si lo amerita; además los datos del solicitante para mantener comunicación directa.	Solicitante	Formato solicitud de servicio
2	Recepcionar solicitud de servicio	Recepciona la solicitud del servicio realizada a través de correo electrónico y envía el correo al coordinador de la emisora.	Técnico Administrativo/ Secretaria unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas.	Formato recepción solicitud de servicio
3	Archivar correo	Recibe el correo, revisa y evalúa las especificaciones y requerimientos de la solicitud para determinar si es posible su realización. Eso aplica para eventos que son solicitados con anterioridad.	Profesional comunicador social – periodista profesional a cargo de la emisora	Correo electrónico
4	Fijar horario de transmisión	Determina el horario en el que se transmitirá, teniendo en cuenta los documentos adjuntos para el caso así como lo plantea el paso 1.	Profesional comunicador social – periodista profesional a cargo de la emisora	Escaleta
5	Recepcionar textos y audios	Recibe los textos y audios para la producción de cabezotes, cuñas, secciones y demás piezas radiales que requiera el espacio o el servicio específico que se haya solicitado.	Técnico administrativo encargado de la producción de la emisora	Acta donde se recogen los contenidos del programa.
6	Estructurar elaboración pieza radial	Realiza la pieza radial solicitada a través del correo dispuesto para ellos y anunciado en los otros pasos (locuta, graba, edita, musicaliza, masteriza, corrige errores de grabación y cualifica el sonido).	Técnico encargado de la producción de la emisora	Correo electrónico
7	Revisar programa o pieza radial	Revisa que el programa o la pieza radial cumplan con los parámetros radiofónicos y las especificaciones para ser emitido. Ocurre el siguiente flujo de decisiones: ➤ Si cumple: Se aprueba su inclusión en la programación	Profesional Comunicador social- periodista a	Formato revisión programa o pieza radial



		➤ Si no cumple: Se convoca al realizador para su corrección.	cargo de la emisora.	
8	Elaborar pieza radial	Solicita al técnico productor elaborar la pieza radial con horario de emisión de acuerdo a los requerimientos establecidos.	Profesional comunicador social-periodista a cargo de la emisora.	Formato elaboración pieza radial
9	Verificar Emisión	Verifica, antes de salir al aire, que se tengan los recursos humanos, técnicos y todos los elementos necesarios para realizar la emisión.	Técnico Administrativo Control Master	Formato verificación emisión
10	Ingresar archivo digital	Ingresar el archivo digital de la pieza radial realizada o los bloques del programa al software de Emisión, para su transmisión final.	Técnico Administrativo Control Master	Formato archivo digital
11	Realizar programa	Verificar la realización del programa y clasifica el tipo de producto radial.	Técnico Administrativo Coordinador emisora	Emisión al aire programa
12	Almacenar archivo digital	Almacena el archivo digital, el producto radial realizado.	Técnico Administrativo Control Máster	Formato almacenamiento archivo digital.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Tabla 8

DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACION

DE PRODUCTOS RADIALES

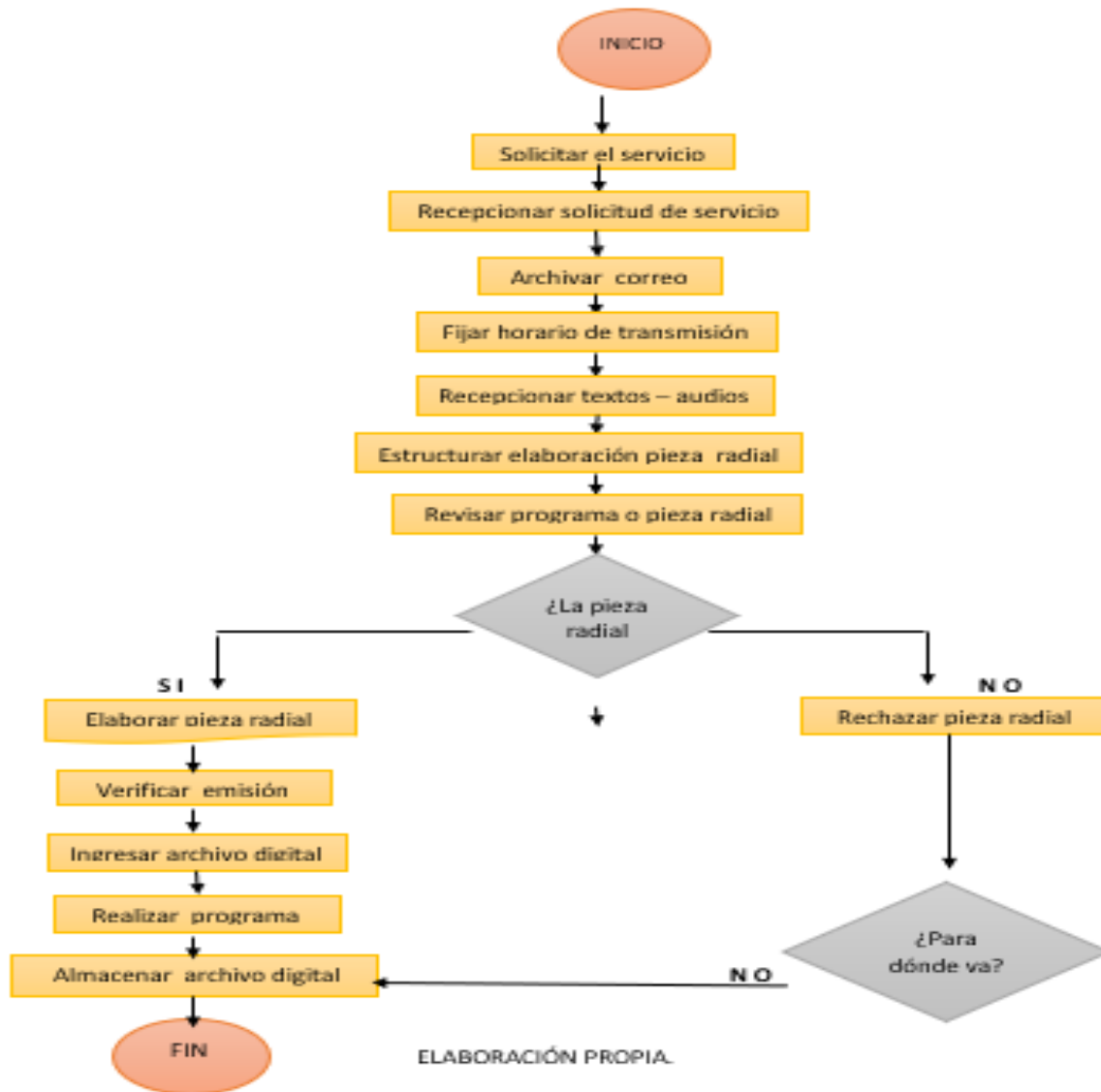


Tabla 9

CONTROL DE CAMBIOS

RELACION DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
12/09/2024	01	Procedimiento – Elaboración de productos radiales	Coordinador área prensa y publicaciones	Coordinador área radio	Coordinador área producción de radio

Tabla 10

2 posibles salidas no conformes SNC

1. Errores en la programación y contenidos

- Programas que se transmiten fuera del horario programado.
- Contenidos que no se ajustan a las normas morales o religiosas establecidas por la emisora
- Los programas no se ajustaron a los temas u objetivos de la emisora.

2. Problemas técnicos en la transmisión

- Interferencias en la señal de radio debido a errores técnicos o mala planificación
- Interferencias constantes o baja calidad de sonido
- Problemas con la transmisión por radiofrecuencia que conducen a una cobertura insuficiente o una recepción limitada.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Diseño dos indicadores de gestión para el procedimiento documentado


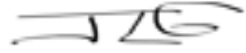
FICHA TECNICA DE INDICADORES			
OBJETIVO: Seguimiento al mantenimiento de equipos de transmisión Radial		FUENTES DE INFORMACION: Cronograma de mantenimientos Bimensuales	
NOMBRE DEL INDICADOR: Ejecución mantenimientos Bimestral		FRECUENCIA TOMA DE DATOS: Cada 2 meses	
PROCEDIMIENTO DEL CALCULO: Mantenimientos realizados/Mantenimientos planificados x 100		FRECUENCIA DE ANALISIS: Bimestral	
UNIDAD: Porcentual	SENTIDO: Creciente	VALOR POTENCIALIDAD: 100%	VALOR ACTUALIDAD: 100%
RESPONSABLE DE ANALISIS: Ing. Robinson Cruz		RESPONSABLE TOMA DE DATOS: Ing. Robinson Cruz	

FICHA TECNICA DE INDICADORES			
OBJETIVO: Seguimiento al mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras		FUENTES DE INFORMACION: Cronograma de mantenimientos mensuales	
NOMBRE DEL INDICADOR: Ejecución mantenimientos Mensual		FRECUENCIA TOMA DE DATOS: Cada mes	
PROCEDIMIENTO DEL CALCULO: Mantenimientos realizados/Mantenimientos planificados x 100		FRECUENCIA DE ANALISIS: Mensual	
UNIDAD: Porcentual	SENTIDO: Creciente	VALOR POTENCIALIDAD: 100%	VALOR ACTUALIDAD: 100%
RESPONSABLE DE ANALISIS: Ing. Robinson Cruz		RESPONSABLE TOMA DE DATOS: Ing. Robinson Cruz	

Describe en formato plan de auditoría interna para dicho proceso

PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN						
F-SI-12-GC / Versión 2 Vigente desde 20-08-2020 / Pagina 1 de 1						
Objetivo:	Verificar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Emisora VOX DEI cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión					
Alcance:	CUCUTA- SANTANDER					
Criterios:	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad					
Auditor Líder	ING Robinson Cruz Sarmiento					
Equipo Auditor	ING Zoraida Pérez- ING Yilber Pérez					
Reunión de apertura (Fecha, hora y lugar)				10/09/2024 a las 8:00 Am en Sala capacitaciones		
Reunión de Cierre (Fecha, hora y lugar)				14/09/2024 a las 17:00 en Sala de Capacitaciones		
Fecha	Hora	Lugar	Proceso /Subproceso o Actividad	Requisito	Auditado(s)	Auditor (es)
10/09/2024	09:00	Estación de Radio, Oficina Locutor	Revisar Formatos de programación y piezas Radiales	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	si	Ing. Robinson Cruz



12/09/2024	09:00 Am	Estación Radial, zona de archivos	Revisar formatos de verificación de emisión	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	si	Ing. Yilber Perez
14/09/2024	10:00	Estación Radial, oficina de recepción	Revisar formatos solicitud de servicios	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	si	Ing. Zoraida Perez
Observaciones:		<p>1. La alta dirección se compromete en asignar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>2. Cualquier modificación a este plan de auditoría será tenida en cuenta hasta la reunión de apertura, previa autorización por parte de la alta dirección.</p> <p>3. Pueden auditarse otras personas no listadas en el Plan de Auditoría, pero con responsabilidades en los procesos.</p> <p>Recuerda que los requisitos ISO 9001:2015 citados, pueden incluir varios, por ejemplo: 10.1, 10.2 y 10.3 para 10. 4. Las Auditorías se realizarán virtualmente y se darán las indicaciones a seguir y metodología para la entrega de evidencias.</p>				
Elabora Auditor Líder (Firma y Fecha):		Ing. Robinson Cruz Sarmiento  14/09/2024				
Aprueba Representante de la Dirección (Firma y Fecha):		Gerente: Obispo José Libardo Garces  14/09/2024				

MEJORA

Documento 2 acciones correctivas para el procedimiento elegido, suponiendo que se encontró un incumplimiento en el procedimiento de auditoría interna.

	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Código: R-047 Versión: 03
--	--	------------------------------

FECHA: SUCURSAL: Nro. de solicitud:

TIPO DE ACCION CORRECTIVA
(Marque con una X): PREVENTIVA

IDENTIFICACION DE LA FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD

FUENTES (Marque con una X)	<input type="checkbox"/> Indicadores de gestión <input checked="" type="checkbox"/> Auditorías internas <input type="checkbox"/> Quejas reiterativas de los clientes. <input type="checkbox"/> Encuestas de satisfacción <input type="checkbox"/> ¿Otras Cual? <input type="text"/>	<small>En el caso de Auditorías internas indicar el numeral de la norma aplicable. En Indicaciones de Gestión indicar el resultado</small>	
		Resultado obtenido: <input type="text"/> Numeral de la norma: <input type="text"/>	Meta: <input type="text"/> Menor: <input type="checkbox"/> Mayor: <input type="checkbox"/>

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD

MARQUE CON UNA X: REAL POTENCIAL

Se ha identificado que el proceso de atención de quejas de los oyentes no cumple con el tiempo de respuesta establecido en el procedimiento interno de la emisora. Según el indicador de gestión, el tiempo máximo de respuesta debe ser de 48 horas, pero en repetidas ocasiones se ha superado este límite, generando insatisfacción entre los oyentes y afectando la percepción de calidad del servicio.

REPORTADA POR:


ANALISIS DE CAUSAS

Porque el personal encargado no responde a tiempo.
 Porque no tiene suficiente capacitación en el uso de la plataforma de gestión de quejas.
 Porque no se han realizado capacitaciones específicas sobre la nueva plataforma.
 Porque no se ha priorizado la formación continua del personal.
 Porque no hay un programa de formación estructurado dentro del plan de gestión de calidad.

PLAN DE ACCION		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1. Desarrollar un programa de formación estructurado en el uso de la plataforma de gestión de quejas.	Administrador de calidad	30/09/2024
2. Realizar capacitaciones específicas sobre la plataforma para todo el personal encargado de la gestión de quejas.	JEFE DE CAPACITACION	01/10/2024



VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	
SEGUIMIENTO	FECHA

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		
FECHA	NOMBRE DEL AUDITOR	FIRMA
04/10/2024	ING ZORAIDA PEREZ CASADIEGOS	

CONCLUSION

La propuesta de la Implementación de la norma ISO 9001: 2015 En la emisora VOX DEI mejoraría en cuanto a su eficiencia y organización, ya que con el control de calidad se llevarían seguimientos respectivos mediante formatos obligatorios como herramientas para mediciones y ejecuciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Redalyc.org <https://www.redalyc.org> PDF- programa de radio

Guía normas Apa. <https://normasapa.in/>

Apoyo guía Documentos y formatos Uniremington.

Diaz, R (2017) Emisoras de Radio en el contexto. Abordando la historia de VOX DEI.

Norma ISO 9001: 2015 ICONTEC <https://www.iso.org/obp/ui#!iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>