

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigencia Minucolombiana	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO			i(83)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	NAYALIBETH MARTINEZ GIL
FACULTAD	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	ALEX MAURICIO RODRIGUEZ SUAREZ
TÍTULO DE LA TESIS	APOYO EN EL CUMPLIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO EN EL AREA DE PRODUCCION Y PROGRAMACION DEL CANAL TRO EN FLORIDABLANCA SANTANDER

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL SIGUIENTE TRABAJO POSEE LA EXPERIENCIA REALIZADA DURANTE LA PRÁCTICA DE PASANTÍA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL CANAL TRO, EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA SANTANDER, ANALIZANDO Y EVALUANDO LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA, ENFOCÁNDOSE EN EL DESARROLLO DEL MISMO DURANTE EL II SEMESTRE DEL 2017.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
----------	---------	----------------	---------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**APOYO EN EL CUMPLIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO
EN EL AREA DE PRODUCCION Y PROGRAMACION DEL CANAL TRO EN
FLORIDABLANCA SANTANDER**

AUTOR

NAYALIBETH MARTINEZ GIL

**Trabajo de grado modalidad pasantía para obtener el título de administradora de
empresas**

DIRECTOR

ALEX MAURICIO RODRIGUEZ SUAREZ

Economista, especialista en proyectos de desarrollo

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Febrero, 2018

Índice

Capítulo 1. Apoyo en el cumplimiento y mejoramiento del plan estratégico en el área de producción y programación del canal TRO en Floridablanca Santander	13
1.1 Descripción de la empresa.....	13
1.1.1 Misión.....	14
1.1.2 Visión.....	14
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	14
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	15
1.1.5 Descripción de la dependencia y /o proyecto al que fue asignado.....	18
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	18
1.3 Planteamiento del Problema	21
1.4 Objetivos de la pasantía	22
1.4.1 Objetivo General.....	22
1.4.2 Objetivos Específicos.....	22
1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa	23
1.6 Cronograma de actividades.....	17
Capítulo 2. Enfoque referencial	19
2.1 Enfoque conceptual.....	19
2.2 Enfoque legal	21
2.2.1 Decreto 2663 de 1950.....	22
2.2.2 Ley 23 de 1982.....	23
2.2.3 Ley 72 de 1989.....	23
2.2.4 Ley 14 de 1991.....	23
2.2.5 Ley 182 de 1995.....	23
2.2.6 Ley 252 de 1995.....	24
2.2.7 Ley 335 de 1996.....	24
2.2.8 Ley 514 de 1999.....	24
2.2.9 Ley 680 de 2001.....	25
2.2.10 Ley 1341 de 2009.....	25
2.2.11 Ley 1507 de 2012.....	25
2.2.12 Ley 1755 de 2015.....	25
Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo de pasantía.....	26
3.1 Realizar un diagnóstico situacional al área de producción y programación con relación al estado de cumplimiento del plan estratégico	26

3.1.1 Diseñar la entrevista para el jefe encargado del área de producción y programación.	26
3.1.2 Aplicar la entrevista.	26
3.1.3 Diagnostico situacional realizado al área de producción y programación.	27
3.2 Identificar los procesos que realizan en el área de producción y programación, que requieran de un seguimiento permanente para el cumplimiento de las metas establecidas por el canal TRO	30
3.2.1 Identificación y Estructuración de los procesos priorizados de la producción y programación que requieren de un control y seguimiento permanente para la acreditación.	30
3.3 Acompañar la actualización de los procedimientos del área de producción y programación para el cumplimiento de los indicadores y metas	35
3.4 Diseñar un plan de acción aplicado en el área de producción y programación para el mejoramiento continuo	38
Capítulo 4. Diagnóstico final	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Referencias	52
Apéndices	53

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA	20
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar en el área	24
Tabla 3 Cronograma de actividades.....	17
Tabla 4 Resumen de formatos priorizados.....	33
Tabla 5 Procesos y formatos	34
Tabla 6 Resumen de los indicadores de eficiencia evaluados y priorizados	38
Tabla 7 Plan estratégico	45

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional de la empresa. Fuente: (Canal TRO, s.f) 17

Lista de apéndices

Apéndice A. Modelo de entrevista.....	54
Apéndice B. Lista de chequeo.	54
Apéndice C. Parrilla semanal de programación.....	56
Apéndice D. Libreto de pautas de productores externos.	59
Apéndice E. Formato de entrega de material audiovisual.	61
Apéndice F. Control técnico de calidad y contenidos.....	62
Apéndice G. Reporte de emisión departamento de facturación.....	63
Apéndice H. Certificación sobre emisión de pauta y sesión de espacio.	64
Apéndice I. Formulario de inscripción de productores, programadores y/o realizadores.	65
Apéndice J. Formatos nuevas productores.....	67
Apéndice K. Cuadro comparativo de análisis de indicadores de eficiencia.	69
Apéndice L. Análisis y evaluación de programación infantil.	71
Apéndice M. Análisis y evaluación de programación juvenil.	72
Apéndice N. Gestión d programación Close Caption.	74
Apéndice O. Gestión de programación -Aplicación manual de estilo para 2017.....	76

Resumen

El siguiente trabajo posee la experiencia realizada durante la práctica de pasantía en el área de producción y programación del canal TRO, en el municipio de Floridablanca Santander, analizando y evaluando los procesos de gestión de la calidad del área, enfocándose en el desarrollo del mismo durante el II semestre del 2017.

El contenido teórico y conceptual planteó temas relacionados con la calidad, la eficiencia y la eficacia, concentrado en la actualización y verificación de todos los procesos de mejora, que serían aplicadas en el área de producción y programación del canal TRO.

La información recopilada durante la práctica, fue basada en la normatividad de la ANTV ente regulador para la acreditación de los procesos y contenidos del área de producción y programación, como también lo fue el marco contextual, legal y de política pública, para ser implementados en el lugar de la pasantía. De igual forma se presenta un diagnóstico situacional evaluando el cumplimiento del plan estratégico del área.

Por último se realiza la propuesta de un plan de acción como estrategia de mejora a los procesos del área de producción y programación del canal TRO, en el municipio de Floridablanca Santander. Que surgió del aprendizaje y la experiencia adquirida, enfocándose en la mejora continua.

Introducción

Cada vez se insiste más en el papel estratégico del sector audiovisual, y en este sentido, de la industria televisiva, como motor del desarrollo regional. No son pocos los expertos que señalan que la falta de consolidación y crecimiento del sector audiovisual puede contribuir a incrementar las diferencias entre las naciones. Parece ser que cada vez está más clara la contribución de un sector audiovisual fuerte y competitivo en el desarrollo endógeno de las regiones y en la construcción cultural de las mismas. (María del mar, 2005, pág. 14)

El sector audiovisual es fundamental en la articulación entre la cultura y la industria. Además de estar vinculado al entretenimiento y al ocio, el de la industria televisiva representa un sector neurálgico para la economía, el empleo y la conservación de la propia identidad cultural. ((María del mar, 2005, pág. 3)

En consecuencia, las empresas televisivas deben centrarse al momento de reclutar el personal, como también verificar las diferentes fuentes confiables a las que se recurren para mejorar los factores internos hasta el desarrollo de la mejora continua en los procesos de calidad que se desempeñen en las diferentes áreas, identificando cuales son los objetivos propuestos por la organización y llegar al cumplimiento de ellos.

Por lo tanto, se tendrá la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera, tomados en cuenta como trabajo de grado y de esta manera ampliar mis conocimientos.

Por medio de esta investigación se quiere lograr el proceso de práctica en el canal TRO, realizadas en el segundo semestre académico de 2017, conocido más a fondo el estado en que se encontraba el área.

Por tanto, se identificó la necesidad de realizarle un seguimiento a la empresa canal TRO de Floridablanca Santander, con el fin de presentar una propuesta de mejora para los procesos del área de producción y programación en base a la gestión de desarrollo de calidad, con el fin de que se optimice la productividad.

La empresa canal TRO tendrá beneficios por medio de esta investigación, puesto que por medio de esta conocerá a fondo el estado actual del área de producción y programación y se tendrán base para fortalecer sus debilidades en pro a la mejora en la gestión de la calidad.

Capítulo 1. Apoyo en el cumplimiento y mejoramiento del plan estratégico en el área de producción y programación del canal TRO en Floridablanca Santander

1.1 Descripción de la empresa

Hace algunos años en la mente de los mandatarios gubernamentales de turno, Sergio Entgrena Parra de Norte de Santander y Mario Camacho Prada, de Santander, estaba la idea de crear un medio de comunicación donde se pudiera mostrar lo que se hacía en esta zona del país.

Fue así como el 22 de junio de 1995 que por escritura pública No 875 se creó la Televisión Regional del Oriente, que es hoy por hoy el principal medio de comunicación a través del cual se muestra la cultura, costumbres, tradiciones e información de la zona oriente de Colombia.

En 1996 un año después de su creación, el Canal inició transmisiones con los Juegos Deportivos Nacionales en Bucaramanga; en 1998 se implementó la parrilla de programación y se inició un proceso licitatorio para adjudicar espacios noticiosos y de opinión, luego de dos años nació el informativo TRO noticias y en 2003 se empezó a transmitir la Semana Santa vía satélite desde Pamplona. (Canal TRO, s.f)

Como todo comienzo tiene sus tropiezos, para esta empresa tampoco fue fácil, no había un espacio físico para que funcionaran las oficinas, entonces durante ocho meses el Canal prestó sus servicios en el primer piso de la Lotería de Santander, luego se trasladó al quinto piso del Edificio del Instituto Financiero de Santander, Idean, en el que estuvo hasta el año 2006.

En 2006, la Gobernación de Santander entregó en comodato para la construcción de las instalaciones del Canal los predios de la antigua Licorera de Santander en el municipio

Floridablanca, tras un año de adecuaciones, se inauguró la sede administrativa en la que actualmente funciona este medio de comunicación.

Durante esta época, se logró implementar la señal en el satélite, se consiguieron recursos para equipos de producción, edición y post producción, así como para emisión y producciones en vivo.

Durante estos últimos años se ha logrado grandes avances como el salto a la TDT (Televisión Digital Terrestre) la emisión en HD, adquisición de nuevos equipos y el aporte de mejores contenidos que fortalecen la integración del Gran Santander. (Canal TRO, s.f)

1.1.1 Misión. Somos la Televisión Pública Regional de Norte de Santander y Santander; generamos y emitimos contenidos audiovisuales con el fin de educar, informar y entretener aportando al desarrollo cultural y socioeconómico de la Región.

1.1.2 Visión. En el 2019, Canal TRO será el medio de comunicación público predilecto del Oriente Colombiano, por la calidad de nuestros contenidos y servicios, aportando al progreso de la Región.

1.1.3 Objetivos de la empresa. Operación del servicio de televisión y la producción, realización y emisión de televisión cultural y educativa que conduzca a la difusión del conocimiento científico, filosófico, académico, artístico, popular y también aquellos programas cuyo contenido tenga como propósito elevar el desarrollo humano o social de los habitantes de la región o fortalecer su identidad cultural o propender por la conservación de la democracia y convivencia nacional.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. La estructura interna del Canal y la planta de personal será determinada por la Junta Administradora consultando el objeto social de la entidad y la necesidad de servicio, todo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

ÁREA ADMINISTRATIVA Y PLANEACIÓN: Lidera, orienta, asesora y concierta con las distintas dependencias, la formulación de los planes de mediano y largo plazo, y los planes anuales en concordancia con el Plan Estratégico Situacional y presentarlos a las instancias correspondientes.

PROGRAMACIÓN: Planea, coordina, organiza, dirige y controla todas las producciones del Canal y del servicio de producción que se le preste a terceros. Programa, diseña y supervisa tanto la calidad de la programación como el cumplimiento de la reglamentación vigente en materia de televisión y comercialización de la misma.

PRODUCCIÓN: Planea, dirige y evalúa el desarrollo, fortalecimiento, la operación, el mantenimiento y control de la calidad de los recursos técnicos de emisión, producción, pos producción, transmisión y retransmisión necesarias para la prestación de un óptimo servicio de televisión.

ÁREA JURÍDICA: Asesora y conceptúa sobre los asuntos jurídicos de la organización y vela porque las actividades se desarrollen con sujeción a las disposiciones constitucionales y legales.

ÁREA FINANCIERA: Planea, dirige y controla las actividades relacionadas con la administración del servicio, bienes y suministros, así como las derivadas de la contabilización de

las operaciones, inversiones, financiación, presupuesto y disponibilidad de efectivo para el adecuado funcionamiento de la entidad.

ÁREA COMERCIAL: Encargada de la comercialización del producto empresarial. Esta actividad puede desarrollarse directamente por la empresa o a través de organizaciones privadas especializadas en la materia.

ÁREA TÉCNICA: Encargada de desarrollar procesos de producción específicos, sugerir e implementar la asimilación de nuevas tecnologías, coordinar y dirigir el sistema operativo de la Empresa. (Canal TRO, s.f)

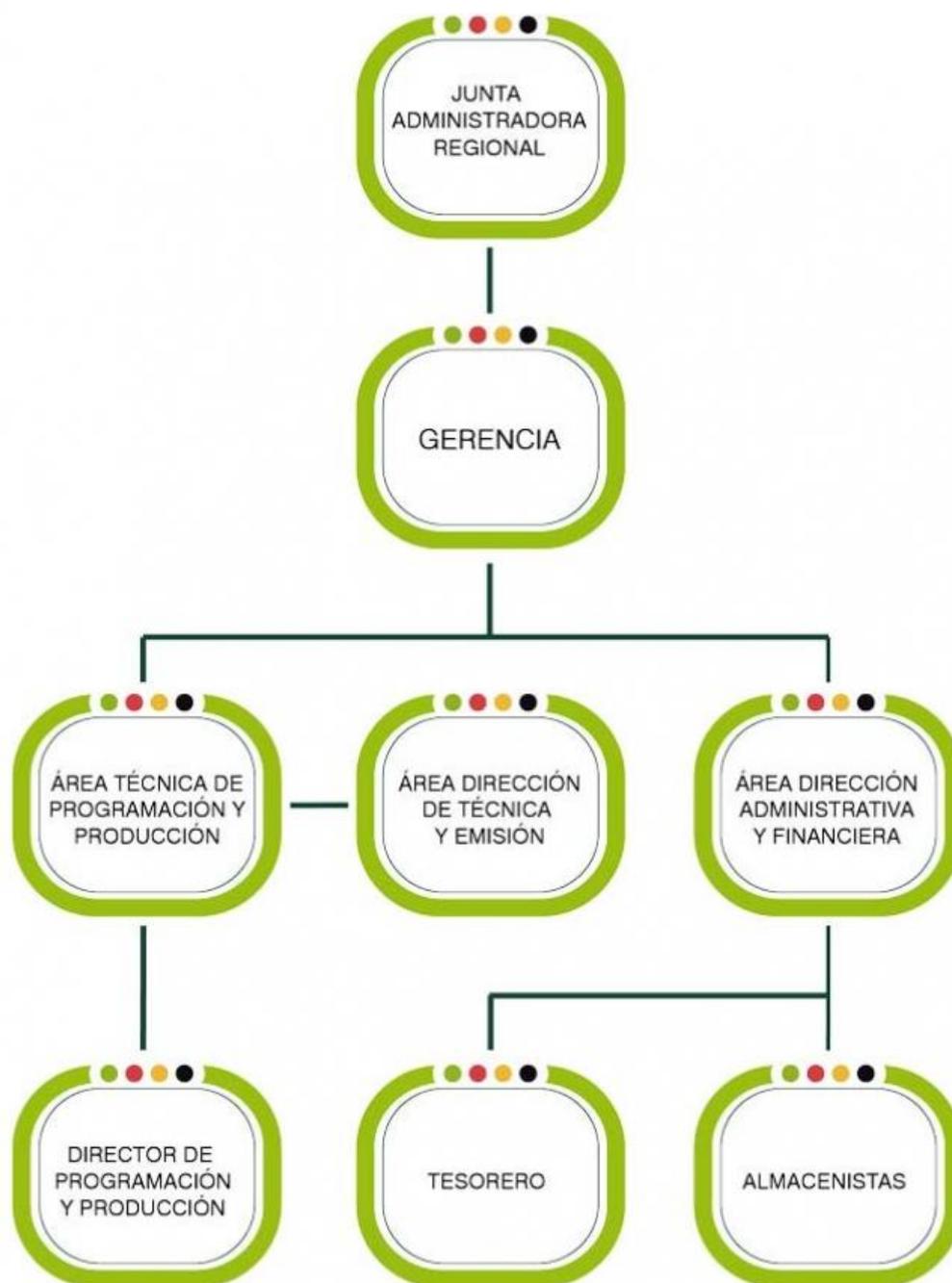


Figura 1. Estructura organizacional de la empresa. Fuente: (Canal TRO, s.f)

1.1.5 Descripción de la dependencia y /o proyecto al que fue asignado. La empresa canal TRO cuenta con un área llamada producción y programación la cual fue creada con el fin de manejar una mejor organización; esta es la encargada de validar, direccionar, orientar e inspeccionar los procesos que se manejan en la empresa.

El canal TRO cuenta con un departamento de dirección de producción y programación la cual tiene como enfoque principal planear, dirigir y hacer seguimiento a la ejecución de los procesos relacionados con la preproducción, producción y edición de programas para canal TRO y para terceros, así como promover los servicios, actividades y labores de la entidad de acuerdo con los objetivos y metas del canal.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

En estos últimos tres años, la producción de programas en el sector audiovisual en Colombia está superando la última fase de su plena digitalización. En realidad, la producción fue siempre el sector pionero de la digitalización de señales de audio y de vídeo, al encontrarse liberada esta actividad del uso del espectro radioeléctrico como recurso natural limitado, y de los períodos de amortización de normas que afectan al Sector Público, como ocurre a las transmisiones vía satélite, cable y terrestre.

La empresa canal TRO L.T.D.A. (Televisión Regional del Oriente) es una empresa constituida el 22 de junio de 1995, este es un medio de comunicación a través del cual se muestra la cultura, costumbres, tradiciones e información de la zona oriente de Colombia, el canal TRO cuenta con el área de producción y programación el cual es una de las partes más importantes de la empresa puesto que de ahí se manejan todos los procesos de la empresa.

En el momento de ingreso para el desarrollo de las pasantías en el área de producción y programación, se realizan todas las actividades a desarrollar por lo que se encuentra el siguiente diagnóstico.

Se encontró que la empresa cuenta con el personal correspondiente y capacitado para las funciones a cargos, también cuenta con todos los equipos técnicos para su mejor manejo sin embargo se pudo identificar que la empresa no maneja una preparación previa de planeación, programación y dirección que les permita mantener un orden paso a paso de las actividades a realizar a causa de que los demás empleados no predisponen para el apoyo y la agilización de los procesos.

Actualmente el canal TRO se encuentra débil en el tema de gestión en la parte del plan estratégico por lo que se les ha hecho difícil lograr fortalecer algunos convenios y se han interrumpido la meta de alcanzar sus objetivos.

Tabla 1
Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores internos	F1 Disponibilidad de tecnología	D1 poco nivel de comunicación
Factores Externos	F2 Habilidades adecuadas para la ejecución de los procesos laborales	D2 Desmotivación de trabajadores
	F3 Personal calificado y capacitado para el cumplimiento de las funciones empresariales de acuerdo a las necesidades en el área al que pertenece	D3 Incumplimiento y desactualización en las metas establecidas para cada uno de los empleados del área al que pertenece.
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1 Posicionamiento en el mercado	F3,1O2,1 Teniendo un gran posicionamiento en el mercado, gran cobertura y una muy buena tecnología se aumenta y se hace más eficiente la productividad en los empleados	D3O3 basado en los procesos del plan estratégico, actualizar la base de datos donde se obtenga información precisa y de esta forma tener resultados satisfactorios
O2 Gran cobertura a nivel regional		
O3 Resultados óptimos en los procesos del plan estratégico	F2O3 Si se cuenta con la habilidad adecuada para la ejecución de actividades los procesos que se realicen en el plan estratégico se llevaran acabo	.
	F1O3 Contando con una excelente tecnología se podrá generar un mejor proceso en el plan estratégico situacional.	
AMENAZAS	FA	DA
A1 Normatividad cambiante	F3A1 mantener al personal capacitado y actualizado en todas las normatividades que exigen los procesos y de esta manera evitar percances que puedan ser perjudiciales.	D3A1 realizar controles de seguimientos y subordinación en los procesos, actualizando información para el cumplimiento de las metas
A2 falta de adaptación al cambio		
A3 expiración del tiempo para la aplicación y mejoramiento.	F3A3 establecer control en los tiempos específicos para el cumplimiento de las metas estipuladas en cada proceso	
	F3A2 concientizar al personal de la empresa la importancia de ceder a todas las actualizaciones que se realicen.	

Nota: La tabla presenta información sobre las diferentes fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con que cuenta la empresa en la actualidad. Fuente: Elaboración propia dela pasante.

1.3 Planteamiento del Problema

Con frecuencia, los espectadores, destinatarios de ese inmenso caudal de contenidos que proporciona la televisión, ignoran o no prestan la necesaria atención a la enorme capacidad que esta tiene para influir en modas y gustos sociales, así como la espectacular lucha que las diversas cadenas libran para cautivar al público y vender su atención a los anunciantes. Dicha operación es un complejo e inmenso trueque en el que, de forma general, las televisiones generan públicos mediante la colocación de sus programas más atractivos en la parrilla para luego vendérselos a los anunciantes y donde el arte de programar -qué programar, pero también cómo hacerlo- se convierte en determinante del éxito o fracaso del producto televisivo y, por ende, del éxito o fracaso de un canal de televisión en un clima de creciente competencia.

La televisión se ha convertido en centro de convergencia tecnológica y su industria de contenidos sigue siendo el principal motor de desarrollo. En torno a ella se sitúan todos aquellos prometidos novedosos mercados. El responsable de programación ha de tener en cuenta la oferta paralela, los propios contenidos, su colocación en la parrilla y los hábitos de consumo de la audiencia para la elaboración de la parrilla y, por consiguiente, para los encargos de producción. Los responsables de programación, por tanto, ocupan un lugar esencialmente estratégico en el organigrama de una empresa de televisión que, sin embargo, no se ha visto correspondido lo suficientemente en los planes de estudios de las universidades españolas hasta hace relativamente poco.

La televisión regional del oriente limitada canal TRO tiene un tiempo importante de estar prestando su servicios a la región, cuenta con un personal de trabajo que poseen todas las capacidades para el buen funcionamiento de la misma, sin embargo se pudo observar que la

empresa al no tener una organización en los procesos del área de producción y programación, se ve afectada para lograr sus objetivos, ya que se deberá establecer con el fin de mejorar sus procesos en el plan estratégico, identificando y supervisando de manera correcta, como se están llevando a cabo para lograr las metas requeridas por la empresa, de igual forma se deberá plantear una lista de revisión constante donde se permita tener la información del cumplimiento del plan estratégico, para asegurar el orden y organización de todos los procesos, como también lograr un mejoramiento trascendental para el beneficio de la empresa.

Así mismo se hace visual las necesidades que presenta el canal TRO para llevar a cabo sus procesos de manejo en el área de producción y programación de una manera correcta, manteniendo un control de todas las actividades que se manejan dentro del área, proporcionando un proceso ordenado y con resultados satisfactorios para lograr los objetivos propuestos de la misma, obteniendo así un buen reconocimiento del canal TRO.

1.4 Objetivos de la pasantía

1.4.1 Objetivo General. Apoyar en el cumplimiento y mejoramiento del plan estratégico en el área de producción y programación del canal TRO en Floridablanca Santander.

1.4.2 Objetivos Específicos.

Realizar un diagnóstico situacional al área de producción y programación con relación al estado de cumplimiento del plan estratégico.

Identificar los procesos que realizan en el área de producción y programación, que requieran de un seguimiento permanente para el cumplimiento de las metas establecidas por el canal TRO.

Acompañar la actualización de los procedimientos del área de producción y programación para el cumplimiento de los indicadores y metas.

Plantear un plan de acción como estrategias en los procesos de programación para su aplicabilidad en el mejoramiento continuo.

1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa

Tabla 2*Descripción de las actividades a desarrollar en el área*

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
<p>APOYO EN EL CUMPLIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO EN EL AREA DE PRODUCCION Y PROGRAMACION DEL CANAL TRO EN FLORIDABLANCA SANTANDER</p>	<p>Realizar un diagnóstico situacional al área de producción y programación con relación al estado de cumplimiento del plan estratégico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la entrevista para el jefe encargado del área de producción y programación • Aplicar la entrevista • Analizar los resultados para conocer la situación actual del área de producción y programación. • Realizar el diagnostico con los datos obtenidos. • Establecer los procesos priorizados del área • Apoyar en la verificación del cumplimiento de los procesos del área de producción y programación • Apoyar la evaluación del nivel de eficiencia. • Realizar evaluaciones de nivel de eficiencia para la supervisión y organización de las actividades
	<p>Identificar los procesos que realizan en el área de producción y programación, que requieran de un seguimiento permanente para el cumplimiento de las metas establecidas por el canal TRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un formato donde se verifique el control de los procesos del plan estratégico
	<p>Acompañar la actualización de los procedimientos del área de producción y programación para el cumplimiento de los indicadores y metas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estrategias para las oportunidades de mejora
<p>Diseñar un plan de acción aplicado en el área de producción y programación para el mejoramiento continuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estrategias para las oportunidades de mejora 	

Nota: La tabla presenta información sobre las actividades a desarrollo para cada uno de los objetivos planteados.
Fuente: Elaboración propia de la pasante.

1.6 Cronograma de actividades

Tabla 3

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBR E				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
-Diseñar la entrevista para el jefe encargado del área de producción y programación																				
-Aplicar la entrevista																				
-Analizar los resultados para conocer la situación actual del área de producción y programación.																				
-Realizar el diagnostico con los datos obtenidos																				
-Establecer los procesos claves del área																				
-Apoyar en la verificación del cumplimiento de los procesos del área de producción y programación																				
-Apoyar la evaluación del desempeño de los procesos para el mejoramiento del área.																				

- Realizar evaluaciones de desempeño en los procesos para la supervisión y organización de las actividades

-Diseñar un formato donde se verifique el control de los procesos

-Realizar estrategias para las oportunidades de mejora

Nota: La tabla presenta información respecto a las actividades que se realizaran durante la pasantía. Fuente: Elaboración de la pasante.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

Para el propósito de este trabajo se aplican los siguientes términos y definiciones:

Bloque de Programas: Es un programa o grupo de programas con características comunes ubicados en forma consecutiva en la rejilla de programación, con los cuales se busca mantener un tipo de audiencia constante. (Reyes, 2017)

Código Cívico: Es una unidad de publicidad audiovisual que carece de ánimo comercial, presentada por entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es difundir campañas o actividades dirigidas a la comunidad en general, con un claro contenido de interés público, social y cultural. (Canal TRO, s.f)

Comercial: Es una unidad de publicidad audiovisual que se produce para ser difundida por televisión y que implica ánimo comercial.

Continuidad diaria de la emisión: Formato que establece el orden diario de la emisión de la programación.

Estructuración de la Programación: Programación definida para la emisión diaria a través de un canal o estación de televisión, compuesta por una serie de franjas y bloques de programas, de acuerdo con el tipo de audiencia, sus necesidades y hábitos de consumo.

Franja: Programa de emisión diaria en horario habitual.

Guión: Estructura que referencia la secuencia de una nota periodística o producto.

Libreto: Define la estructura del producto, programa o del contenido audiovisual.

Libreto de pauta: Formato en el que se incluye el nombre del programa, fecha y hora de emisión, seguidos por la enumeración de la pauta comercial, las promociones o mensajes cívicos que incluye cada corte, con su respectivo tiempo de duración.

Parrilla de Programación: Documento escrito que registra la estructura de la programación donde se detallan las franjas de programación y los horarios de emisión de los programas que se emitirán por el CANAL TRO LTDA.

Pauta: Publicidad que ha sido comercializada por parte del canal o las empresas contratistas y que pueden ser comerciales. (Canal TRO, s.f)

Piloto: Programa de prueba con el cual se puede determinar la calidad de la propuesta, tanto desde el punto de vista técnico como de contenido.

Programa: Es una unidad conceptual y audiovisual que puede incluir uno o varios temas y que se produce con una duración definida.

Promo: Video con sonido propio que se realiza para promover la programación del canal. Se pueden realizar promos de cada programa o promos generales que promuevan franjas, series, entre otros.

Proyecto de Propuesta Audiovisual: Documento donde se estructura todo el contenido del programa a emitirse y se identifica el equipo y la casa productora del proyecto.

Rating de Audiencia: Porcentaje de televidentes promedio que ven minuto a minuto cada uno de los programas.

Reel: Grabación en la que están editados una serie de promociones de los programas del canal, se actualiza diariamente y permanece en el master para ser utilizados cuando sea necesario ajustar la programación o en un caso de emergencia. (Canal TRO, s.f)

Sinopsis: Suma, resumen.

2.2 Enfoque legal

Las bases legales que sustentan esta investigación son las siguientes.

La presente invitación publica de oferta se regirá por la normatividad vigente de ley 182 de 1995, disposiciones de la Comisión Nacional de Televisión, hoy Autoridad Nacional de Televisión y en especial, se rige por las normas del Acuerdo 006 del 1 de junio de 2006, por el cual se maneja la contratación de esta empresa. De conformidad con lo establecido en el número 1 del artículo 7 del acuerdo 006 del 1 de junio del 2006, y en el desarrollo legal generado con la expedición de ley 1150 de 2007; la ley 1474 de 2011 artículo 93, que modificó el artículo 14 de la ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.2.1.2.24, del decreto 1082 de 2015 contratación. (Canal TRO, s.f)

La presente invitación publica de oferta se regirá por la normatividad vigente de la Ley 182 de 1995, disposiciones de la Comisión Nacional de Televisión, hoy Autoridad Nacional de Televisión y en especial, se rige por las normas del Acuerdo 006 del 1 de junio de 2006, por el cual se maneja la contratación de esta empresa. De conformidad con lo establecido en el numeral

1 del artículo 7 del Acuerdo 006 del 1 de junio de 2006, y en el desarrollo legal generado con la expedición de la Ley 1150 de 2007; la ley 1474 de 2011 artículo 93, que modificó el artículo 14 de la ley 1150 de 2007, y el Artículo 2.2.1.2.1.2.24, del decreto 1082 de 2015 Contratación de empresas industriales y comerciales del Estado, el contrato a suscribir, resultante del presente proceso de solicitud pública de ofertas, se rige por el derecho privado. Con base en lo establecido en el Acuerdo 006 del 1 de junio de 2006, esta contratación se surtirá según el Título III, PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE CONTRATISTAS, Artículo 16 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA.

2.2.1 Decreto 2663 de 1950. Que según Decreto número 3518 de 1949, se declaró turbado el orden público y en estado de sitio todo el territorio de la República; que según el artículo 153 del Decreto 2158 de 1948, se autorizó al Gobierno para organizar una Comisión que elaborara una codificación de las disposiciones sustantivas del trabajo o que formulara un proyecto de Código sobre la materia; que por Decretos números 693 y 1934 de 1950, se creó la Comisión Redactora del Código Sustantivo del Trabajo y se amplió su término de duración, Comisión que ha presentado al Gobierno el proyecto de Código que se adopta en el presente Decreto; que es una necesidad inaplazable tener la (sic) República un estatuto orgánico de las disposiciones sustantivas del trabajo, que se encuentran en la actualidad dispersas en numerosas leyes y decretos, lo que hace difícil su Interpretación y cabal cumplimiento, porque muchos de esos preceptos son en veces contradictorios e inconexos; que es deber del Gobierno atender a la regulación normal de las relaciones laborales para mejor estar de las clases trabajadoras, con el fin de lograr la justicia social y el desarrollo de la economía nacional, a lo cual contribuye una acertada y completa legislación social, por cuanto el Derecho del Trabajo influye notablemente en el mantenimiento del orden público. (Presidente de la republica, 1995)

2.2.2 Ley 23 de 1982. Artículo 1º Los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras e la forma prescrita por la presente ley y, en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del autor. (El congreso , 1982)

2.2.3 Ley 72 de 1989. Por la cual se definen nuevos conceptos y principios sobre la organización de las telecomunicaciones en Colombia y sobre el régimen de concesión de los servicios y se conceden unas facultades extraordinarias al Presidente de la República.

- **Artículo 4.** Los canales radioeléctricos y demás medios de transmisión que Colombia utiliza o pueda utilizar en el ramo de las telecomunicaciones son propiedad exclusiva del Estado.

- **Artículo 5.** Las telecomunicaciones son un servicio público que el Estado prestará directamente o a través de concesiones que podrá otorgar en forma exclusiva, a personas naturales o jurídicas colombianas, reservándose, en todo caso, la facultad de control y vigilancia. (Ley 72, 1989, pág. 1)

2.2.4 Ley 14 de 1991. Por La Cual Se Dictan Normas Sobre El Servicio De Televisión Y Radiodifusión Oficial.

2.2.5 Ley 182 de 1995. Por la cual se reglamenta el servicio de la televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforman la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para

contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones.

Artículo 1. La televisión es un servicio público sujeto a la titularidad, reserva, control y regulación del Estado. Técnicamente, es un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea.

Artículo 64. Derogaciones. A partir de la vigencia de la presente Ley, quedan derogados los siguientes artículos de la Ley 14 de 1991: 1o., 2o., 3o. (incisos 1, 2, 5 y 6) 5o., 6o., 7o., 8o., 10, 11, 12, 13, 15, 16, 21, (inciso 2), 26, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 38 (y su párrafo) 41, 51, 54 y 55. (El congreso de la republica, 1995)

2.2.6 Ley 252 de 1995. "Por medio de la cual se aprueban "la Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones" y el "Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones", el Protocolo Facultativo sobre la solución obligatoria de controversias relacionadas con la Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el "Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones" y los Reglamentos Administrativos adoptados en Ginebra el 22 de diciembre de 1992". (El congreso de Colombia, 1995)

2.2.7 Ley 335 de 1996. Por la cual se modifica parcialmente la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, se crea la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones.

2.2.8 Ley 514 de 1999. Por medio de la cual se aprueban las "Actas Finales de la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones" (CMR-95), reunida en Ginebra del veintitrés

(23) de octubre al diecisiete (17) de noviembre de mil novecientos noventa y cinco (1995). (El congreso, 1999, pág. 1)

2.2.9 Ley 680 de 2001. Por la cual se reforman las Leyes 14 de 1991, 182 de 1995, 335 de 1996 y se dictan otras disposiciones en materia de Televisión.

2.2.10 Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen Principios y Conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones. (El congreso, 2009)

2.2.11 Ley 1507 de 2012. Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones.

2.2.12 Ley 1755 de 2015. “Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo de pasantía

3.1 Realizar un diagnóstico situacional al área de producción y programación con relación al estado de cumplimiento del plan estratégico

Para la realización de esta actividad se tomó información acerca del estado de cumplimiento del plan estratégico actual en el área de producción y programación.

Para la recolección de la información se elaboró una entrevista que constaba de 11 preguntas abiertas para la coordinadora del área y observación que permitió conocer un poco más a fondo el seguimiento que manejan en el área.

3.1.1 Diseñar la entrevista para el jefe encargado del área de producción y programación. Dentro de la información obtenida y analizada para conocer el estado de cumplimiento del plan estratégico se puede observar que el área maneja dos procesos de producción que es donde realizan las transmisiones y programación en el cual se revisan las parrillas que se emiten las 24 horas del día; estos procesos se controlan directamente en el área a través del crea tv que es un software que arroja el cumplimiento de la misma y en el caso de las transmisiones realizan un plan de preproducción el cual se verifica una vez esta haya salido al aire.

3.1.2 Aplicar la entrevista. Por medio de la entrevista también se pudo conocer que el plan estratégico fue creado con el fin de darle un direccionamiento al área y este va dirigido básicamente al proceso de programación por lo que otra área es la encargada de verificar su cumplimiento.

Se conoció también que el área ha planteado optar por un nuevo plan estratégico pero por el momento consideran que manejan el adecuado para solucionar sus inquietudes.

A través de la observación que se tuvo, se conoció que cuentan con tres personas de apoyo las cuales son de suma importancia y de esta manera lograr cumplir con las actividades necesarias diarias, sin embargo se pudo conocer que el personal de apoyo del área no conoce el plan estratégico actual, por lo que de esta manera se hace difícil que todos manejen un mismo direccionamiento puesto que no van caminando hacia el mismo objetivo.

Al recibir toda esta información por parte de la coordinadora, observación y dialogo con el personal de apoyo del área, se determinó que se debe llevar a cabo un seguimiento en los procesos y comunicación de lo que se quiere, para lograr el cumplimiento de las metas propuestas.

También se pudo determinar que algunos objetivos estipulados en el plan estratégico no manejan direccionamientos pues se considera que para llegar a esa determinación del problema deben seguir una secuencia primordial para lograr la meta estipulada. (Ver apéndice A, modelo de entrevista)

3.1.3 Diagnostico situacional realizado al área de producción y programación. En esta actividad para su realización se tomó información acerca de los procesos ejecutados y dirigidos por la oficina de producción y programación basada en todo lo reglamentario en Autoridad Nacional de Televisión para la parte de programación y producción de televisión.

Para la construcción de la lista de chequeo se elaboró un formato que constaban de 8 criterios, los cuales fueron documentados, validados, socializados y evaluados con un porcentaje estandarizado del 25% para cada uno con un valor total del 100%.

Dentro de la información obtenida y analizada para conocer su situación real se encontraron los elementos claves para el desarrollo de la televisión tales como la parrilla de programación a través del cual se analizó la hora de comienzo y fin de cada programa a lo largo del día, del cual se pudo conocer que se encuentra valorada en un 100% es decir que está documentada, socializada, validada y evaluada, por lo que dentro de esta etapa del proceso se cuenta con los programas típicamente que se repiten cada semana.

Otro aspecto valorado fue el de los contenidos audiovisuales que son el conjunto de emisiones periódicas transmitidas por televisión mostrando buenos aspectos positivos que presenta un 100% de su totalidad, es decir toda la producción contenida en una sucesión de imágenes y/o audio susceptible de ser emitida y transmitida por el canal de la mejor manera.

También se analizaron **los indicadores** tales como intermedios, terminales de gestión y eficacia que muestran un control sobre la eficiencia de los resultados que revelan la situación de cada problemática y son los que finalmente los funcionarios y comunidad desean ver superados. Otro factor evaluado fue el Indicador de Gestión y/o de Eficiencia. Que controla el nivel de la Gestión a través de la obtención de productos concretos se puede analizar que a pesar de los esfuerzos realizados para mejorar aún se debe seguir trabajando para que este pueda alcanzar la valoración total.

Se analizó este factor muy importante dentro los criterios y es el de las **pautas publicitarias** en la cual están todos los espacios que muestran el contenidos de un producto y servicio que se quieren dar a conocer, se pudo analizar que la empresa maneja un buen porcentaje en la comercialización de espacios publicitarios arrojando un 100% de los criterios de evaluación.

El **análisis del puesto de trabajo** es otro elemento fundamental de la programación donde se pudo evaluar el personal y la función del mismo dentro de su actividad como tal, a pesar que se cuenta con buenos procesos de programación y producción hay alguna falencia en cuanto a la capacidad formativa y laboral dentro un ambiente de trabajo por lo cual se le debe realizar seguimiento en este aspecto.

Por último encontramos un aspecto muy importante que es el **rating de audiencia** que muestra la capacidad de atención por parte del usuario y cliente del formato de producción y programación emitido y rating de audiencia, es decir a la cantidad de personas que está viendo los programas de televisión

Al recibir toda esta información por parte de la oficina de producción y programación se procede a tabular la información para poder identificar la situación en que se encuentran acerca de sus procesos para el mejoramiento y su desarrollo en pro a la eficiencia de sus actividades, se determinó que se debe llevar a cabo un seguimiento de actualización de los documentos para ser validados, socializados y evaluados. (Ver apéndice B)

3.2 Identificar los procesos que realizan en el área de producción y programación, que requieran de un seguimiento permanente para el cumplimiento de las metas establecidas por el canal TRO

3.2.1 Identificación y Estructuración de los procesos priorizados de la producción y programación que requieren de un control y seguimiento permanente para la acreditación.

Después de haber realizado el diagnóstico para analizar la situación real del estado de cumplimiento del plan estratégico se procede a identificar las oportunidades de mejora para realizar las respectivas actualizaciones y creación de los documentos que se requieran elaborar. Se empieza con la actualización y elaboración si el caso lo requiere de los documentos o formatos de presentación de los procesos del canal.

En consecuencia se inició un proceso de ajuste, mejora y actualización normativas en pro de la mejora del plan estratégico del área de acuerdo con los lineamientos estratégico de la gerencia, con el único fin de garantizar que los ajustes que se realicen sean los indicados y que vayan de acorde al carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables al área de producción y programación del Canal TRO donde se pudo determinar las diferentes leyes, decretos, resoluciones y actas que regulan al personal administrativos y operativos de los diferentes departamentos y servicios del Canal como capacitaciones, control financiero, procedimientos.

Se comienza con la elaboración del formato estructural que contemple toda la programación que contiene todo los programas televisivos emitidos en el día en el canal TRO para la acreditación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.

En consecuencia se inició un proceso de ajuste y actualización en pro de la mejora en la gestión al interior de la entidad de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la Gerencia, con el único fin de garantizar que el formato de programación, sea el instrumento que contenga la programación de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables al área de producción y programación del canal basado en la norma de gestión documental con su respectivo código y fecha de realización plasmando también las horas de emisión de cada programa de acuerdo a los días de la semana. (Ver apéndice C, formato de parrilla de programación)

De esta misma manera, también se realizó actualización al libreto de pautas de productores externo haciendo algunos ajustes en cuanto a la norma de gestión documental y anexando algunos ítems como el tiempo y las referencias en cual hace mención a la duración del pantallazo en vivo durante el programa. (Ver apéndice D, formato de libreto de referencia de productores externos)

Por otra parte, se realizó el diseño de los formatos de entradas y salidas de material audiovisual y los de ingesta de emisión para los productores cuyos contenidos pueden ser de carácter acústico y/o sonoro (cassettes, discos), visual y/o gráfico (diapositivas, transparencias, fotografías, CD-ROM), microfilm (microfichas, micropelículas), y audiovisuales (películas y videograbaciones).y de esta manera poder tener registro y control de la información y contenido audiovisual. (Ver apéndice E, hoja de control de entradas y salida de contenido audiovisual e ingesta de emisión)

De igual forma se actualizó en la parte de gestión documental con su respectivo código un documento muy importante para la medición de los contenidos de televisión, dentro del área

como es el formato de control técnico de calidad para los contenidos en el cual se trata de encontrar el modo de medir los valores sociales, educativos y morales de los productos audiovisuales, con el objetivo de otorgar una puntuación. Es decir, está claro que existen controles de calidad técnica de los programas bastante rígidos y estandarizados; como también que de algún modo se evalúan los contenidos de los mismos. (Ver apéndice F, formato control de contenidos de calidad y contenidos)

De este mismo modo, se analizó que en el área de facturación se realiza todo el tiempo la transferencia de archivos por parte del área de producción y programación y que para este proceso se cuenta con un formato donde se registra la entrega de documentos necesarios para el funcionamiento del programa dentro del área lo cual se le realiza la respectiva actualización modificando algunos ítems y estableciendo un código de acuerdo a la norma de gestión documental. (Ver apéndice G, reporte de emisión departamento de facturación)

Dentro de los procesos para la emisión de pautas publicitarias del canal es necesario llevar un registro de verificación y certificación para los productores o clientes de los contenidos emitidos, por esta razón se ve la necesidad de realizar un documento estándar para hacer las respectivas certificaciones a los clientes externos que pautan con el canal donde se plasma el referente y la relación de emisión. (Ver apéndice H, certificación sobre emisión de pauta y cesión de espacio)

Los productores son pieza fundamental, pues es el gestor de recursos y controlador de los gastos. Es además un supervisor artístico con la atención puesta en conseguir una razonable relación calidad-precio, en los insumos que se compran y contratan. Por esta razón, es necesario llevar registro de los mismos el cual se realiza y se crea una ficha técnica sobre el perfil de cada

uno de ellos que contenga la información fundamental. (Ver apéndice I, formulario de inscripción de productores, programadores y/o realizadores)

Por último es muy necesario tener claro que se necesitan los medios audiovisuales, como herramienta de comunicación, educación y entretenimiento, pues cada vez ofrecen una mayor cantidad de posibilidades que les permiten a los usuarios experimentar nuevas sensaciones. Para este tipo de proyectos, pensando en la optimización de sus recursos y basados en casos reales, se busca, por medio de investigación y entrevistas a personas directamente involucradas, encontrar las principales debilidades del modelo de gestión actual para poder concluir qué tan importante es el lugar de un gerente de proyectos dentro de esta área y finalmente plantear un nuevo modelo de gestión a través del cual se obtengan mejores resultados. Por esta razón se realiza un formato para plasmar la información sobre todas y cada una de las nuevas propuestas a futuro. (Ver apéndice J, formato nuevas propuestas audiovisuales)

De esta manera se pudo identificar y se estructuró aquellos documentos primordiales en el curso de su actividad para que los procesos claves que se desarrollen en el departamento de producción y programación del cual se trabaja para la gestión de la calidad.

Tabla 4
Resumen de formatos priorizados

RESUMEN DE FORMATOS PRIORIZADOS
Formato de libreto de referencia de productores externos
Hoja de control de entradas y salida de contenido audiovisual e ingesta de emisión
Formato control de contenidos de calidad y contenidos
Certificación sobre emisión de pauta y cesión de espacio
Formulario de inscripción de productores, programadores y/o realizadores
Formato nuevas propuestas audiovisuales
Formato de Indicador de eficiencia
Cuadro comparativo de análisis de indicadores de eficiencia

Nota: La tabla presenta información sobre el resumen de los formatos que fueron priorizados en el área. Fuente: Elaboración propia de la pasante.

Tabla 5
Procesos y formatos

PROCESOS	FORMATO UTILIZADO	PROPÓSITO	ESTADO ACTUAL	ESTADO FINAL
Parrilla de programación	➤ Formato de parrilla semanal de programación	Identificar la cantidad de programas emitidos.	Desactualizado sin normas de gestión documental.	Actualización con norma de gestión documental
contenidos audiovisuales	➤ Hoja de control de entradas y salida de contenido audiovisual e ingesta de emisión	Registro y control de la información audiovisual de entrada y salida.	No existía documento	Creación del formato con norma de gestión documental
	➤ Formato control de contenidos de calidad	Medición de los valores sociales, educativos y morales de los productos audiovisuales.	Desactualizado sin normas de gestión documental.	Actualización con norma de gestión documental
	➤ Reporte de emisión departamento de facturación	transferencia de archivos por parte de área de producción y programación	Desactualizado sin normas de gestión documental.	Actualización con norma de gestión documental
Pautas publicitarias	➤ Formato de libreto de referencia de productores externos	Identificación del producto audiovisual del productor	Desactualizado sin normas de gestión documental.	Actualización con norma de gestión documental
	➤ Formulario de inscripción de productores, programadores y/o realizadores	ficha técnica sobre el perfil del productor y programador	No existía documento	Creación del formato con norma de gestión documental
Propuestas audiovisuales	➤ Formato nuevas propuestas audiovisuales	Conocer nuevas ideas audiovisuales	No existía documento	Creación del formato con norma de gestión documental
emisión de pauta y cesión de espacio	➤ Certificación sobre emisión de pauta y cesión de espacio	registro de verificación y certificación para los productores	No existía documento	Creación del formato con norma de gestión documental

Nota: La tabla presenta información sobre los procesos y formatos que se utilizan en cada uno de estos, así como su propósito y el estado en el que se encuentra. Fuente: Elaboración de la pasante.

3.3 Acompañar la actualización de los procedimientos del área de producción y programación para el cumplimiento de los indicadores y metas

El proceso de implementación del área de producción y programación del canal TRO, requiere de una decisión administrativa que incluya los alcances iniciales del área, sus resultados y tareas asignadas, así como un tiempo de adecuación y una evaluación posterior que permita verificar la contribución de la nueva área en el contexto empresarial. Inicialmente es posible que no asuma todos los aspectos propios de esta gestión, pero con el tiempo podrá hacerlo en la medida en que se conforme un equipo de apoyo que le permita liderar todas las acciones resultantes de la planeación de Gestión humana para la acreditación y gestión de la calidad.

Se procede con la actualización y evaluación de los diferentes formatos de indicadores utilizados y manejados dentro del área los cuales evalúan los diferentes procesos que se realizan dentro de la programación de los diferentes tipos de audiencia.

Se empieza con realizar los ajustes para el formato de índice de indicador de eficiencia el cual se le anexan algunos ítems de gran relevancia para mayor claridad en el momento del análisis. (Ver apéndice K, Formato de Indicador de eficiencia)

Luego de haber realizado los ajustes al formato estándar se procede a realizar el análisis y la evaluación al primer indicador empezando con el de programación infantil en el cual se analiza que la evaluación correspondiente para este indicador se hace en periodos trimestrales tomando los tres primeros meses del año 2017, así sucesivamente hasta hacer la evaluación de octubre, noviembre y diciembre que son los últimos meses del año en el cual se analizó lo siguiente:

Según las horas emitidas con programación infantil se obtuvo un total de 125 que según la norma de la ANTV se deben cumplir con un rango de 80 horas exigidas lo cual al realizar la respectiva operación se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación infantil, emitidas durante el cuarto trimestre del año, superando la meta establecida con un porcentaje de 156 % los cuales demuestran buenos resultados. (Ver apéndice L, análisis y evaluación de programación infantil)

De esta misma manera, se procede a evaluar el siguiente indicador el cual hace referencia a la programación juvenil emitida durante los tres últimos meses habiendo analizado el historial de los trimestres anteriores el cual evalúa el nivel de eficiencia de las horas emitidas para programación de contenido juvenil, en este caso en el mes de octubre al mes de diciembre fueron emitidas 120 horas de programación juvenil es decir que se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación juvenil emitidas durante el cuarto trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 266 %. (Ver apéndice M, análisis y evaluación de programación juvenil)

Por otra parte se realizó el respectivo análisis del indicador que mide la programación de closed caption en cuál revisando el historial se analizó y se recolectó la información del último trimestre del año se determinó que con una cantidad de 1723 horas emitidas, es decir, se revisaron los informes de closed caption para determinar las horas de programación con closed caption emitidas durante el cuarto trimestre del año, con un cumplimiento del 105 % mostrando buenos resultados pasando la medida exigida por ANTV. (Ver apéndice N, análisis de la programación closed caption)

De la misma forma se realizó la evaluación que mide el nivel de programación emitida dentro de los últimos tres meses contemplando y aclarando que los exigidos por la ley son de 100 programas sin embargo fueron 89 programas emitidos, los encargados de Control de Calidad y Contenidos, diligencian los formatos para evaluar los programas en parrilla emitidos durante el tercer trimestre del año bajo la modalidad de cesión de espacio y coproducción el cual se desea seguir mejorando este proceso para gestión de la calidad. (Ver apéndice Ñ, análisis de la calificación de la programación)

La valoración de la calidad de los programas de televisión debe contemplar varias premisas. En primer lugar, la aceptación de los distintos “juicios” provenientes de las personas que los valoran. También hay que admitir que hay aspectos de la valoración de los programas más fácilmente cuantificables, como el número de personas que ve un programa o los costes de producción. Y, sin embargo, hay otros elementos más complicados de medir, como la influencia positiva o negativa que un espacio televisivo puede ejercer en los espectadores.

Es importante determinar que es cada uno de estos indicadores pueden mostrar la veracidad de cada uno de los procesos ejecutados y reflejado en resultados positivos gracias a los esfuerzos tanto del personal como cada procedimientos implementado para la ejecución del mismo.

Por esta razón se realiza un comparativo donde se pudo conocer afondo los indicadores de programación infantil, juvenil, closed caption y calificación de la programación, donde se identificó la cantidad de horas y programas emitidos en el 4 trimestre del año por el Canal TRO frente a las exigidas por el ANTV que es la reguladora de los contenidos emitidos en nuestro país.

Se elabora un documento para realizar la respectiva comparación de esos ítems realizando un análisis cuantitativo de cada uno de los periodos de este año para ser presentado a la gerencia. (Ver apéndice O, cuadro comparativo de análisis de indicadores de eficiencia)

Tabla 6

Resumen de los indicadores de eficiencia evaluados y priorizados

PROCESOS	FORMATO UTILIZADO	PROPOSITO	ESTADO ACTUAL	ESTADO FINAL
Indicadores de eficiencia	programación infantil	Análisis y evaluación de programación infantil	115% alcanzado y priorizado de Junio a septiembre	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación infantil emitidas durante el cuarto trimestre del año, superando la meta establecida con un porcentaje de 156 %
	programación Juvenil	Análisis y evaluación de programación juvenil	196% alcanzado y priorizado de Junio a septiembre	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación juvenil emitidas durante el cuarto trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 266 %
	closed caption	Análisis de la programación closed caption	102% alcanzado y priorizado de Junio a septiembre	Se revisaron los informes de closed caption para determinar las horas de programación con closed caption emitidas durante el cuarto trimestre del año, con un cumplimiento del 105%
	calificación de la programación	Análisis de la calificación de la programación	85% alcanzado y priorizado de Junio a septiembre	Los encargados de Control de Calidad y Contenidos, diligencian los formatos para evaluar los programas en parrilla emitidos durante el tercer trimestre del año bajo la modalidad de cesión de espacio y coproducción con 89% alcanzado.

Nota: La tabla presenta información sobre el resumen de los indicadores de eficiencia evaluados y priorizados en el área. Fuente: Elaboración de la pasante

3.4 Diseñar un plan de acción aplicado en el área de producción y programación para el mejoramiento continuo

El foco de atención del Plan Estratégico Situacional 2016-2019, está en enfrentar una serie de problemas que tienen que ver directamente con el sentir de la comunidad.

La evaluación de resultados que se contempla en el Plan Estratégico Situacional 2016-2019 ofrece la posibilidad de articular la transparencia de las acciones de la administración al cumplimiento de la misión y visión de la empresa y los objetivos trazados.

Para evaluar el desarrollo del Plan y entregar los resultados de la Gestión, se fijaron:

- ✓ Indicadores Terminales o de Impacto (Efectividad)
- ✓ Indicadores Intermedios en donde encontramos los logros (Eficacia)
- ✓ Indicadores de Gestión y/o de Eficiencia (Gestión de Recursos)

Indicadores Terminales revelan la situación de cada problemática y son los que finalmente los funcionarios y comunidad desean ver superados. Miden el cambio en las manifestaciones de los problemas que la empresa está enfrentando.

Indicadores Intermedios miden el resultado de enfrentar los problemas; miden el cambio en las manifestaciones de las causas (nudos críticos) de los problemas.

Indicadores de Gestión y/o de Eficiencia. Miden la eficiencia de la Gestión a través de la obtención de productos concretos.

Cada problema identificado es explicado mediante indicadores; cada indicador tiene su base y metas a conseguir en cada año. Así mismo, las causas que están generando el problema a su vez tienen sus propios indicadores con su respectiva línea de base y las metas de cada una para cada año. A su vez, para atacar las causas se diseñaron operaciones compuestas por un conjunto de acciones, las cuales generan productos y son éstos donde se consumen los recursos físicos, humanos y financieros de la empresa.

Los productos son el resultado de Gestión realizada, con los cuales se atacan las causas (Objetivo Específico) en pro de la consecución del Objetivo Estratégico planteado para cada área.

Para el área de programación, se identificó como problema central, que la parrilla de programación no cuenta con cantidad y diversidad de contenidos acordes a su audiencia, lo que representa una desventaja en el mercado, por tanto los objetivos y acciones se formulan en búsqueda del fortalecimiento de la competitividad a partir de la generación de nuevos contenidos de programación.

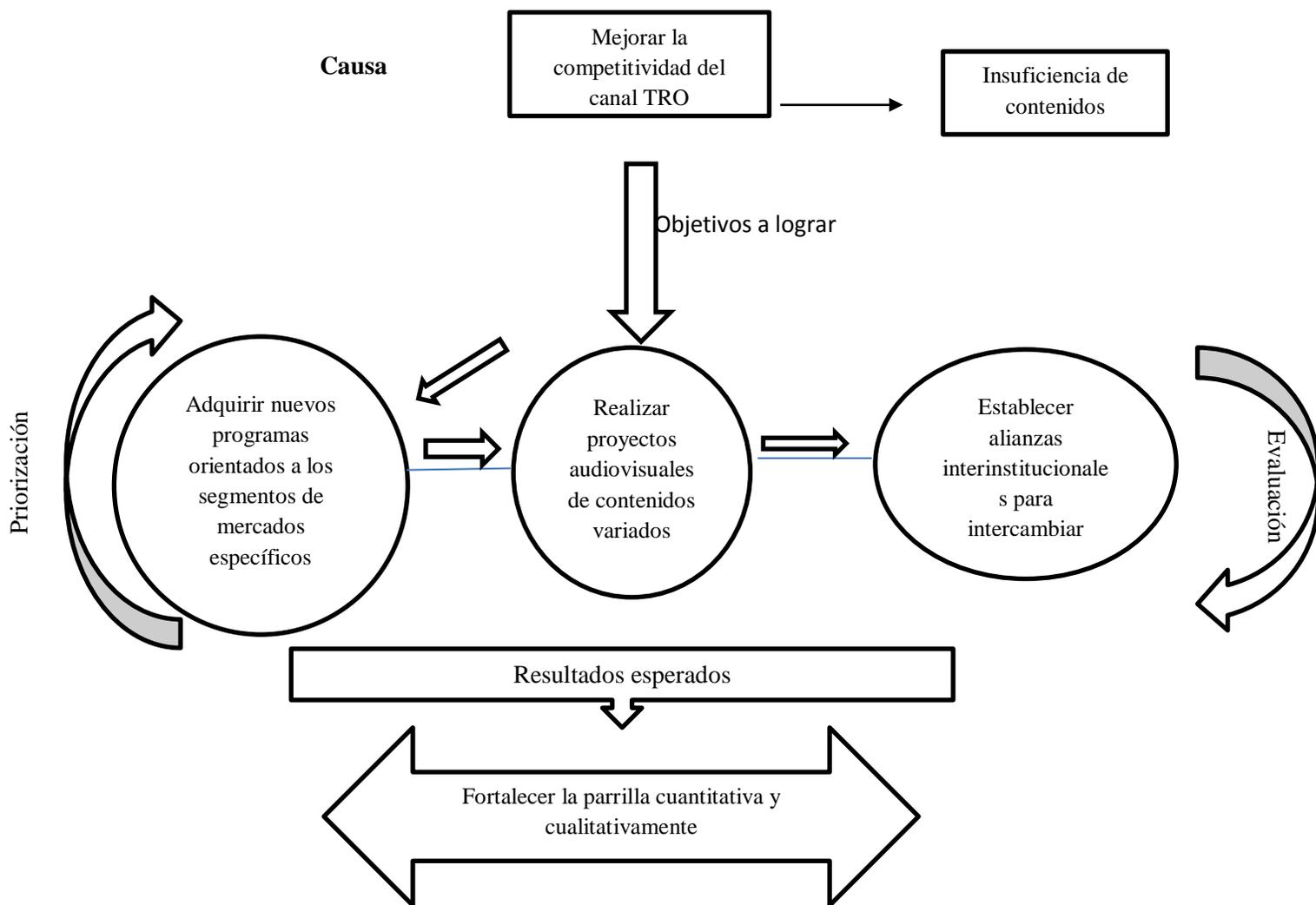
En primera instancia se analizó que se requiere un fortalecimiento en cuanto a contenidos en la parrilla de programación pues a pesar de que sus indicadores son muy positivos se debe continuar fortaleciendo con nuevas ideas audiovisuales debido a que al hacer una comparación con otros canales se debe incursionar y proponer nuevos proyectos, es decir que puedan abarcar mayor parte del segmento de mercado.

En esta acción además de proponer este objetivo se determina una medida controlable a través de un indicador de gestión basado en una organización estándar para su verificación en el cual se puede considerar una posible causa de impedimento de la misma.

Otro factor importante dentro de los elementos para mejorar la gestión del área que pueda generar puntos positivos es de realizar futuras alianzas con diferentes clientes directos e indirectos y también con los proveedores de la misma en cuanto a nuevos proyectos de programas y formatos televisivos, es decir establecer alianzas interinstitucionales para intercambiar proyectos audiovisuales.

De esta forma se espera obtener resultados esperados fortaleciendo la parrilla tanto cualitativa como cuantitativamente a través de indicadores de medición que puedan mostrar excelentes resultados en cuanto a nuevo formato de programación. Esta propuesta de acciones de mejora fue realizadas basadas en las falencias y necesidades identificadas en los procesos del departamento producción y programación para la gestión de la calidad siendo realizado para el próximo año 2018 en el primer semestre con la responsabilidad del coordinador del área y alguno otras áreas de acuerdo a la necesidad pero siempre aprobado todas estas por la junta directiva la cual requiere trabajo en equipo e iniciativa propia para alcanzar los objetivos propuestos.

FLUJOGRAMA DE PROCESO PARA PLAN DE ACCION



Para la actualización en el plan estratégico del área de producción y programación del canal TRO se realizaron tres objetivos los cuales se les hará seguimiento con el fin de lograr la meta en los próximos años y de esta manera lograr el fortalecimiento de la parrilla de programación tanto cualitativa como cuantitativamente.

Tabla 7
Plan estratégico

OBJETIVO ESTRATEGICO: Fortalecer la competitividad del canal TRO por medio de un proceso de gestión estratégicas que permita generar nuevos proyectos, nuevos negocios y comunicación efectiva para la auto sostenibilidad														
CAUSA	OBJETIVO	RESULTADOS CONCRETOS ESPERADOS	DATOS DE EL INDICADOR			METAS					OBSERVACIONES	fecha de seguimiento	evidencia	Observación
CAUSA Y PROBLEMA: Para encontrar la causa preguntando y, por qué pasa ese problema?	OBJETIVO ESPECIFICO: (Que responda a la causa del problema)		NOMBRE DEL INDICADOR (EFECTIVIDAD: CAMBIO DE LA CAUSA Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECIFICO)	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA BASE	2018	2019	2020	2021	Que aspecto no controlables por su gestión que pertenecen a otras áreas a gerencia o junta directiva se deben tener en cuenta para el logro del objetivo?			
Insuficiencia de contenidos	Adquirir nuevos programas orientados a los segmentos de mercados específicos	fortalecer la parrilla cuantitativa y cualitativamente	contenidos audiovisuales	(proyectos adquiridos/ proyectos gestionados) * 100	Numero	2	5	5	5	5	En espera del Rubro del presupuesto anual	20 de Enero 20 de junio		

(amas de casa, estudiantes, etc.)													
Realizar proyectos audiovisuales de contenidos variados	producción de contenidos audiovisuales	(proyectos ejecutados/ proyectos gestionados) * 100	%	40 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	En espera de las disposiciones de recursos propios y transferencias	20 de Enero 20 de junio		
Establecer alianzas interinstitucionales para intercambiar proyectos audiovisuales	Alianzas estratégicas	(Alianzas estratégicas gestionadas/ alianzas estratégicas ejecutadas)*100	%	0	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	Posibles desacuerdos de las partes sobre las condiciones	20 de Enero 20 de junio		

Capítulo 4. Diagnóstico final

Los resultados de esta práctica se reflejan en la planeación de acciones estratégicas encaminadas al apoyo de los procesos de gestión de la calidad en el área de producción y programación, institución que dirige sus esfuerzos a la consecución de objetivos direccionados a mejorar los procesos del canal TRO.

Se aplican a la interpretación de la realidad del área, mediante un arduo esfuerzo por parte del pasante donde confluyen las propuestas que tienen como propósito contribuir al logro de los objetivos institucionales del área asignada.

En el desarrollo de la experiencia la pasantía cobra su valor, puesto que es ésta la que en la ejecución de los procesos aportó fundamentos significativos al departamento de producción y programación desde la intervención y apoyo por parte de la oficina de auditoría y calidad para la verificación e intervención, se realizaron las siguientes actividades.

Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo para determinar en qué condición se encontraba la oficina de producción y programación al momento del ingreso de la pasantía información que ayudo a identificar cuáles eran los métodos, que deberían ser mejorados, actualizados, y al mismo tiempo creado.

Dentro de cada proceso para la gestión de calidad en el área ya sea de atracción, retención, integración y desarrollo, se realizó apoyo a la actualización basados en los reglamentos y normas que regulan los procesos del canal específicamente la ANTV y la creación y actualización de documentos importantes para el continuo mejoramiento de la calidad tales como, manual de

incentivos, programa de capacitación, formatos tales como de evaluación de desempeño, línea de acción de capacitación, algunos modelos de encuesta para el clima organizacional, calidad de vida del trabajo, perfil de cargo, salud ocupacional.

Por otra parte, se hizo acompañamiento a la creación de algunos documentos tales como formato de entrevista donde se le aplica a la coordinadora del área, un diagnóstico situacional a través de una lista de chequeo para analizar cómo estaba el área de producción y programación. También se realizó una actualización en los formatos de parrilla de programación, libreto de referencia de productores externos, hoja de control de entradas y salida de contenido audiovisual e ingesta de emisión.

Se realizó la creación del formato control de contenidos de calidad, el de reporte de emisión departamento de facturación, la creación de la certificación sobre emisión de pauta y cesión de espacio. Al mismo tiempo se creó un formulario de inscripción de productores, programadores y/o realizadores, formato nuevas propuestas audiovisuales, formato de indicador de eficiencia.

Por otra parte se realizó un análisis y evaluación de programación infantil, el análisis y evaluación de programación juvenil, el análisis de la programación closed caption, el análisis de la calificación de la programación y se elaboró un cuadro comparativo de análisis de indicadores de eficiencia.

Al identificar las debilidades que se hallaban en el departamento de producción y programación a través del diagnóstico realizado se formularon una serie de estrategias y la construcción de un plan de mejoramiento que ayuda a orientar y mejorar la parrilla de

programación para la eficiencia y eficacia del área evaluada estructurando y organizando los proceso que hacen parte de la gestión de programación y producción para la acreditación.

El abordaje práctico en el transcurso de la pasantía brindó elementos para la identificación de debilidades y fortalezas, los lineamientos que se deben considerar y la iniciativa propia de tomar decisiones que llevarán al logro y alcance de objetivos en el proceso de la gestión de la programación del canal en el desempeño del campo práctico, real y la posibilidad de reflexionar en torno al que hacer profesional y al planteamiento de estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del contexto con el cual se interactúa e interviene

Conclusiones

Se requiere que el canal TRO empiece a realizar los procesos de acreditación en sus servicios, lo que significa que el área de producción y programación hagan parte de este sistema de desarrollo por medio de las auditorias, de igual forma planes de mejoramientos a corto y largo plazo.

Toda empresa televisiva para su efectiva producción y programación, debe trabajar con base a un Programa de gestión de calidad, que le permitirá conocer en forma sistemática los procesos y productos que laboran. Los resultados de esta investigación, se deben entender como lineamientos tácticos y estratégicos para la empresa y en guías para corregir las debilidades y consolidar las fortalezas.

De igual forma se conoció que algunos procedimientos no están identificados como tal, lo que implica que sean poco objetivos. Por medio de esta investigación se detecta la posibilidad de uniformar los procedimientos y de esta manera fortalecer la propuesta presentada.

Como elemento fundamental se integró al área de producción y programación un nuevo plan estratégico el cual será aplicado en los próximos 4 años, con el fin de darle solución al problema encontrado fortaleciendo la parrilla de programación tanto cuantitativa como cualitativamente.

Recomendaciones

Gestionar programas de mejoramiento por parte de los coordinadores de la producción y programación para mejorar los procesos y formatos televisivos del canal para el logro de los objetivos corporativos.

Difundir esta investigación entre las personas encargadas, de tal manera que se concienticen de la importancia que tiene dentro de toda organización.

Adaptar la propuesta diseñada al área, con el fin de fortalecer los procedimientos y de esta manera obtener resultados óptimos.

Realizar seguimientos y control periódicamente a todos los procesos que se desarrollan en el departamento de producción y programación, para la mejora continua.

Referencias

- Canal TRO. (s.f). *Descripción de la empresa*. Recuperado el 2017, de <http://www.canaltro.com/institucional/planeacion/plan-estrategico.html#>
- Canal TRO. (s.f). *Información general de la empresa*.
- El congreso . (28 de Ene de 1982). *Ley 23*. Recuperado el 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3431>
- El congreso. (4 de Agosto de 1999). *Ley 514*. Recuperado el 2017, de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3678_documento.pdf
- El congreso. (30 de Julio de 2009). *Ley 1341*. Recuperado el 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913>
- El congreso de Colombia. (29 de Diciembre de 1995). *Ley 252*. Recuperado el 2017, de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3668_documento.pdf
- El congreso de la republica. (20 de Enero de 1995). *Ley 182*. Recuperado el 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6738>
- <https://www.rtv.gov.co/quienes-somos/leyes>. (2017). floridablanca.
- Ley 72. (1989). *El congresode la republica*. Recuperado el 2017, de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3720_documento.pdf
- María del mar, A. (2005). *La importancia de la televisión como espacio para la construcción de la sociedad: Ela caso de la radio y la teleeevisión en Andalicía, España* . Recuperado el 2017, de <http://gmje.mty.itesm.mx/RamirezAlvarado.pdf>
- Presidente de la republica. (1995). *Decreto 2663* . Recuperado el 2017, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/C-520-02.htm>
- Reyes, E. (2017). *Coordinador de programacion*. floridablanca, santander.

Apéndices

Apéndice A. Modelo de entrevista.

Objetivo: Entrevista realizada a la coordinadora del área de producción y programación para conocer la situación actual en la que se encuentra el área asignada.

1. ¿Cuáles son los procesos que se manejan en el área de producción y programación?
2. ¿Cómo se realiza el control de los procesos?
3. ¿con que finalidad decidieron realizar un plan estratégico?
4. ¿quién es el encargado de verificar los procesos?
5. ¿En qué fecha fue replanteado el plan estratégico?
6. ¿se están cumpliendo con los indicadores del plan estratégico?
7. ¿considera que con los objetivos establecidos en el plan estratégico actual se puede solucionar el problema allí planteado? ¿Por qué?
8. ¿Qué beneficios ha traído en plan estratégico al área?
9. ¿Cómo verifica que con los objetivos planteados se podrá lograr la meta planteada?
10. ¿Se han presentado problemas dentro del plan estratégico?
11. ¿Considera que el plan estratégico puede mejorarse?

Apéndice B. Lista de chequeo.



CANAL TRO
LISTA DE CHEQUEO

AREAS DE PRODUCCION Y PROGRAMACION

CONCEPTOS EVALUADOS	DOCUMENTA DO	VALIDADO	SOCIALIZA DO	EVALUAD O	OBSERVACION
	25 %	25%	25%	25%	
	100%				
Existen procesos para identificar y responder en el área de producción y programación de la organización consistente con los valores, la misión y la visión de la organización. Estos procesos incluyen la información relacionada con:					
Criterios:					
• Parrilla de programación					
• contenidos audiovisuales					
• Indicadores intermedios					
•Indicadores terminales					
• Indicadores de gestión y eficiencia					
•Pautas publicitarias					
• Análisis de puestos de trabajo.					
• Rating de audiencia					

Apéndice C. Parrilla semanal de programación.

		PARRILLA SEMANAL DE PROGRAMACIÓN 2017 FECHA: _____					M-GP-P01-F01		
		HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	HORA	SÁBADO
05:45:00 a. m.							06:00:00 a. m.		
							06:30:00 a. m.		
06:00:00 a. m.							07:00:00 a. m.		
06:30:00 a. m.							07:30:00 a. m.		
07:00:00 a. m.							08:00:00 a. m.		
07:30:00 a. m.							08:30:00 a. m.		
08:00:00 a. m.							09:00:00 a. m.		
08:30:00 a. m.							09:30:00 a. m.		
09:00:00 a. m.							10:00:00 a. m.		
09:30:00 a. m.							10:30:00 a. m.		
10:00:00 a. m.							11:00:00 a. m.		
10:30:00 a. m.							11:30:00 a. m.		
11:00:00 a. m.							12:00:00 p. m.		

11:30:00 a. m.						12:30:00 p. m.		
12:00:00 p. m.						01:00:00 p. m.		
12:30:00 p. m.						01:30:00 p. m.		
01:00:00 p. m.						02:00:00 p. m.		
						02:30:00 p. m.		
						03:00:00 p. m.		
02:00:00 p. m.						03:30:00 p. m.		
02:30:00 p. m.						04:00:00 p. m.		
03:00:00 p. m.						04:30:00 p. m.		
03:30:00 p. m.						05:00:00 p. m.		
04:00:00 p. m.						05:30:00 p. m.		
						06:00:00 p. m.		
04:30:00 p. m.						06:30:00 p. m.		
05:00:00 p. m.						07:00:00 p. m.		
05:30:00 p. m.						07:30:00 p. m.		
06:00:00 p. m.						08:00:00 p.m.		
06:30:00 p. m.						08:30:00 a. m.		
7:05 A 7:10 pm						09:00:00 p. m.		
7:10 A 7:25 pm						09:30:00 p. m.		

7:25 A 7:30 pm						10:00:00 p. m.		
7:30 A 8:00 pm						10:30:00 p. m.		
8:00 A 8:30 pm								
8:30 A 9:00 pm						11:30:00 p. m.		
9:00 A 9:30 pm								
9:30 A 10:00 pm								
10:00 A 10:30pm								
10:30 A 11:00pm								
11:00 a 11:30Pm								
11:30 a 12:00Pm								

Apéndice D. Libro de pautas de productores externos.

NOMBRE DEL PROGRAMA (horario)		No.		
REFERENCIA:				
FECHA: (d/m/a)				
TIEMPO PRIMER BLOQUE		00:00		
CONTENIDO :				
PRIMER BLOQUE DE COMERCIALES				
CODIGO	CLIENTE	REFERENCIA	TIEMPO	Observacion
	TIEMPO PAUTA PRIMER BLOQUE		00:00	
TIEMPO SEGUNDO BLOQUE		00:00		
CONTENIDO :				
SEGUNDO BLOQUE DE COMERCIALES				
CODIGO	CLIENTE	REFERENCIA	TIEMPO	Observacion
	TIEMPO PAUTA SEGUNDO BLOQUE		00:00	
TIEMPO TERCER BLOQUE		00:00		
CONTENIDO :				
TERCER BLOQUE DE COMERCIALES				
CODIGO	CLIENTE	REFERENCIA	TIEMPO	Observacion

	TIEMPO PAUTA TERCER BLOQUE		00:00	
TIEMPO CUARTO BLOQUE CONTENIDO :			00:00	
		TIEMPO MENCIONES	00:00	
		TOTAL TIEMPO PAUTA	00:00	
TIEMPO TOTAL DEL PROGRAMA		00:00		
MENCIONES: (Se refiere a la referencia y duración del pantallazo en vivo durante el programa con voz en off)				
ELABORADO POR:		EDITOR COMERCIAL:	CONTROL DE CALIDAD:	
Nombre y Apellidos:		Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:	
Firma:		Firma:	Firma:	
CONTROL DE EMISION				
OPERADOR DE EMISION QUE VERIFICA LA EMISION DE PAUTA		HORA DE ENTREGA	OBSERVACIONES	
Nombre y Apellidos:				
Firma:				

Apéndice F. Control técnico de calidad y contenidos.

	Formato Control Técnico de Calidad y Contenidos	M-GP-P02-F05
	Versión	01

Programa:		Referencia:			
Fecha Revisión:	Hora Entrega:	Revisó:			
Emisión:	Duración:	Cortes:			
Niveles Audio:		<u>Observaciones:</u>			
Video:		<u>Observaciones:</u>			
Tipo de Fuente:		<u>Observaciones:</u>			
Créditos Finales:		<u>Observaciones:</u>			
Correo Defensor Televidente, PQR		<u>Observaciones:</u>			
Concepto Integración de Región:		<u>Observaciones:</u>			
Estructura Narrativa:		<u>Observaciones:</u>			
En caso de Devolución del programa	Observaciones:	Se informó por correo	Si	No	Fecha:
		Fecha respuesta:			
Conclusiones de Mejora del formato	Observaciones:	Respuesta Director:			
Calificación	Observaciones:	Resultado:			

Apéndice G. Reporte de emisión departamento de facturación.

REPORTE DE EMISIÓN DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN MES _____

MES CORTE	FECHA:				
CONTRATISTA	PROGRAMA	Hora emisión	Emisión Proyectada	Emisión Realizada	Observaciones

PROGRAMAS LICITADOS

MES CORTE	FECHA:				
CONTRATISTA	PROGRAMA	Hora emisión	Emisión Proyectada	Emisión Realizada	Observaciones

EMISION SORTEOS

MES CORTE	FECHA:				
CONTRATISTA	PROGRAMA	Hora emisión	Proyectada	Realizada	Observaciones

Nota: La información aquí relacionada es tomada del soporte de continuidad diaria de programación realizada por la asistente de programación durante el mes de _____, Código de Formato M-GP-P01-F02, información verificada por los operadores de emisión.

Elaboro:

XXXXXXXXXX

Encargada de Programación

Canal TRO

Aprobó:

XXXXXXXXXX

Directora Producción y Programación

Canal TRO

Apéndice H. Certificación sobre emisión de pauta y sesión de espacio.



**CERTIFICACIÓN SOBRE EMISIÓN DE
PAUTA Y CESIÓN DE ESPACIO**

**LA SUSCRITA DIRECTORA DE PROGRAMACION Y PRODUCCION DE
TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
CANAL TRO LTDA**

CERTIFICA

Se emitió por el Canal Regional del Oriente, Canal TRO Ltda., durante la vigencia del mes de XXXXXX cuatro programas Institucionales de XXXXXXProgramas que se emitieron los días XXXX de XXX de XXX durante el horario de XXX a XXX p.m.

RELACIÓN DE EMISIÓN DE PAUTA

La presente se expide a solicitud de interesado.

XXXXXXXX
Directora de Producción y Programación
Canal TRO

G.Y.M222.02.04

Apéndice I. Formulario de inscripción de productores, programadores y/o realizadores.

		FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE PRODUCTORES, PROGRAMADORES Y/O REALIZADORES				
Información del Productor						
Tipo de productor		Persona Jurídica		Persona natural		
Datos de la personas Naturales						
Apellidos:		Nombres:		No de Cedula de Ciudadanía		
Dirección de Correspondencia:						
Teléfono fijo:				No. De Celular:		
Correo Electrónico:		Whatsaap:		Pag. Web:		
Ciudad:			Dpto.			
Datos de la persona Juridica						
Nombre o razon social:				NIT:		
Nombres y apellidos del Representante Legal						
Tipo documento		C.C.		Número:		
Producciones realizados para Televisión						
Titulo Programa		Lugar de realización del programa		Año	Formato MiniDV,DV-CAM, DVD, Betacam, Datos	Tiempo de duración
Director:				Productor:		
Género: Documental <input type="radio"/> Informativo <input type="radio"/> Magazín <input type="radio"/> Animados <input type="radio"/> Entrevistas <input type="radio"/> OTROS: CUAL? _____						
FIRMA :						
FECHA:						
Para certificar la veracidad de lo consignado en el presente FORMULARIO , es necesario hacer entrega en digital o de manera fisica de los siguientes documentos:						

Soportes: * Copia de los documentos que soporten que el solicitante es el productor de las obras relacionadas (Estructura narrativa, guiones, formulación de proyectos. entre otros). *Si es persona Natural adjuntar copia de la Cedula de Ciudadania o de extranjeria. *Las personas Juridicas deben adjuntar certificado reciente de constitución y Representación Legal actualizado, el cual indique en su objeto social la producción audiovisual. *Adjuntar dos (2) certificaciones de las empresas o canales de televisión para quienes hayan realizado producciones. *Para que el registro sea valido debe allegar este documento con sus respectivos anexos a la Cl. 5 Cra. 4 Int.II Antigua Sede Licorera de Sder- Floridablanca o a través del correo electronico info@canaltro.com.

PORTADA	Índice
Ficha Técnica	
Nombre del Programa:	
Género:	
Formato:	
Día Sugerido de Emisión:	
Duración:	
Horario Sugerido:	
DESARROLLO PROPUESTA	
Nombre:	
Género:	
Tema Central:	
Sinopsis:	
Objetivo General:	
Objetivo Específico:	
Público Objetivo:	

Descripción del Proyecto:	
Estructura Temática del Proyecto:	
Recursos Narrativos:	
Justificación:	
Cronograma de temas de por los menos un mes de programas	
PERSONA DE CONTACTO	
Nombre:	
Teléfono No.	
E-mail:	
Cargo:	

Apéndice J. Formatos nuevas productores.



Una parte de ti

FORMATO NUEVAS PROPUESTAS AUDIOVISUALES

Requisitos para Estudio de Nuevas Propuestas Audiovisuales:

Carta de Presentación de la Propuesta / Justificación

Piloto (DVD máximo 15 minutos de programa)

Certificado de Registro de Obra (Dirección Nacional de Derechos de Autor **DNDA**)

Si su propuesta creativa cuenta con un logotipo o marca, debe presentar Certificado de Registro de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Presentadores (hoja de vida)

Realizadores (hoja de vida – experiencia en televisión)

Recurso Humano

Recursos Técnicos

NOTA: El Piloto será revisado por el Comité de Evaluación de Propuestas de Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.

“El recibido para su estudio, No implica aceptación”

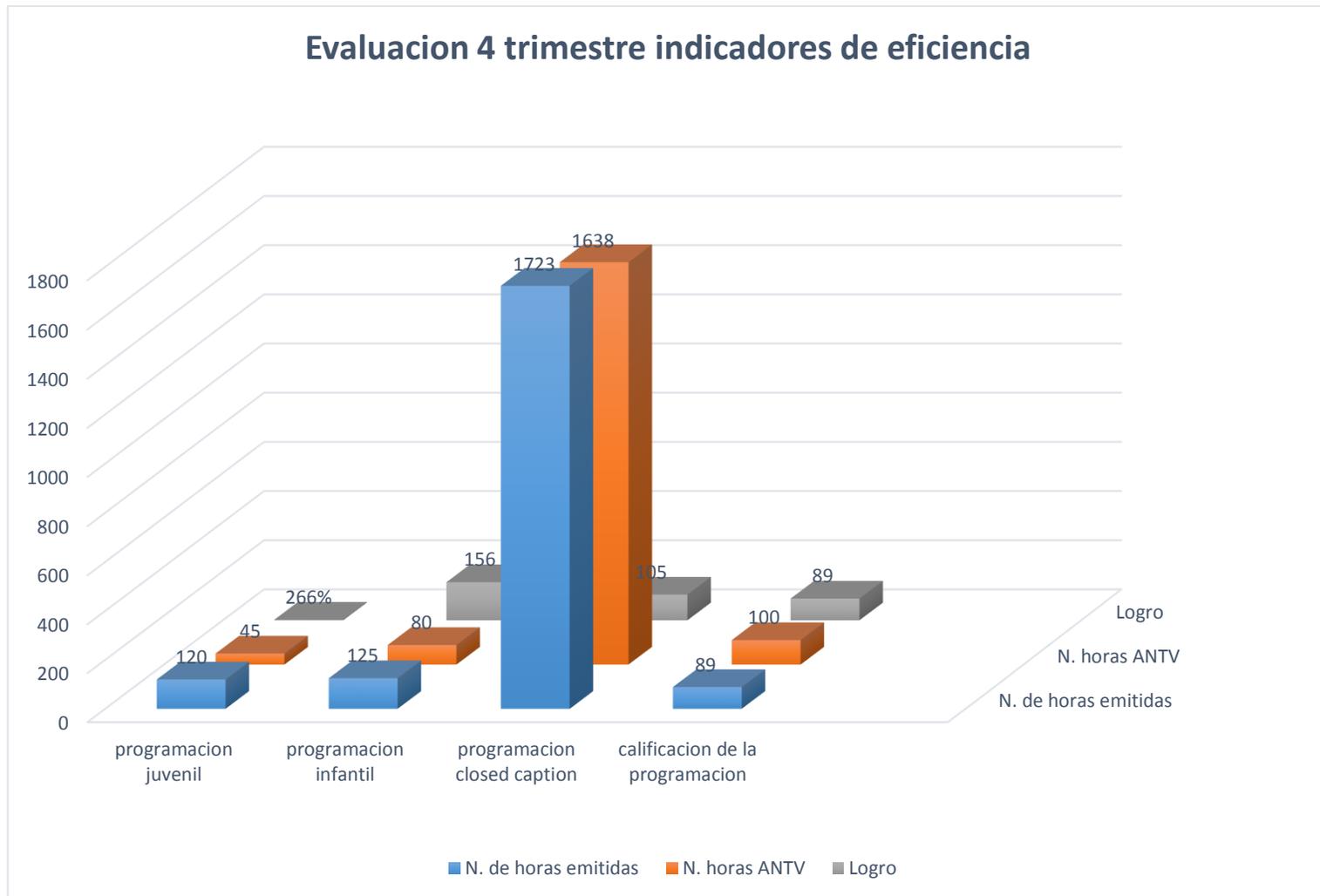
En caso de ser aprobado el proyecto se notificara a la Persona de Contacto para que se presente en las Oficinas del Canal TRO, en la dependencia de Gestión de Producción y Programación, con el objeto de continuar con el proceso.



Apéndice K. Cuadro comparativo de análisis de indicadores de eficiencia.

CUADRO COMPARATIVO DE ANÁLISIS DE INDICADORES DE EFICIENCIA

Mes	Calificación de la programación			Programación closed caption			Programación Infantil			Programación Juvenil			Observación
	N. horas	ANTV	logro	N. horas	ANTV	logro	N. horas	ANTV	logro	N. horas	ANTV	logro	
Enero	80	100	80%	1473	1403	105%							264%
Febrero							110	80	138%	119	45		
Marzo													
Abril	75	100	75%	1639	1638	100%							258%
Mayo							88	80	110%	116	45		
Junio													
Julio	85	100	85%	1664	1638	102%							196%
Agosto							92	80	115%	88	45		
Septiembre													
Octubre	89	100	89%	1723	1638	105%							266%
Noviembre							125	80	156%	120	45		
Diciembre													

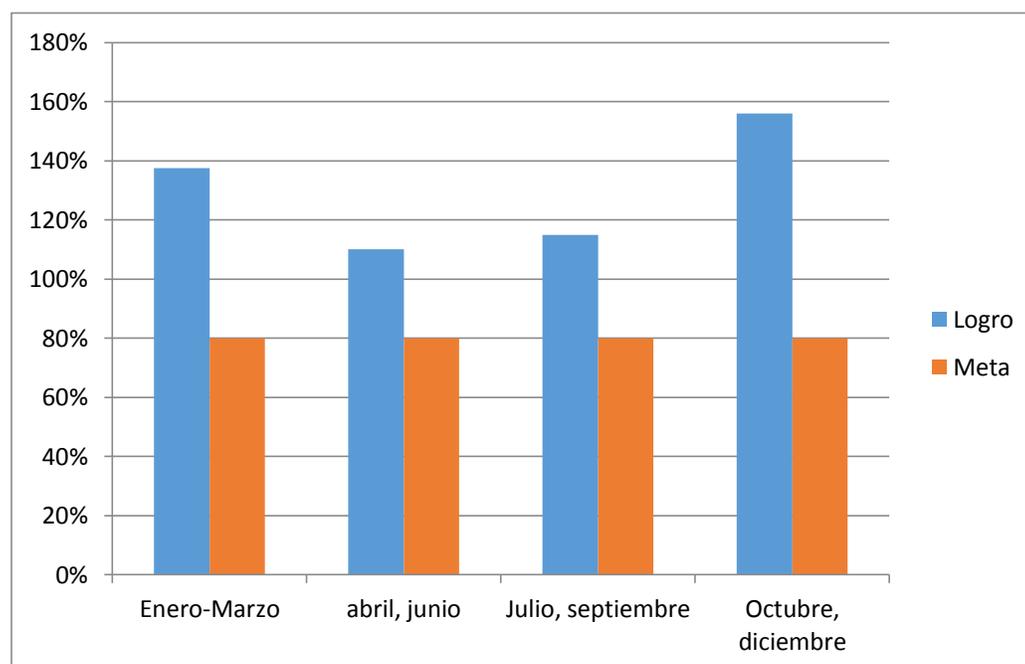


Apéndice L. Análisis y evaluación de programación infantil.

Proceso	GESTION DE PRODUCCIÓN		
Nombre indicador	Cantidad de programación infantil		
Objetivo Indicador	Evaluar el cumplimiento de programación infantil de acuerdo a lo exigido por la ANTV.		
Responsable de medición	Coordinadora Programación	Periodicidad	Trimestral
Responsable de análisis	DIRECTOR DE PRODUCCION Y PROGRAMACION	Periodicidad	Trimestral
Formula	(Cantidad de horas emitidas con programación infantil/Total de horas exigidas por ANTV)*100		
Fuente de datos	Informe cuota de pantalla ANTV	Meta	80%
		Tendencia	Positiva

Mes	Cantidad de horas emitidas con programación infantil	Total de horas exigidas por ANTV	Logro	Análisis del indicador
Enero	110	80	138%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación infantil emitidas durante el primer trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 138 %
Febrero				
Marzo				
Abril	88	80	110%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación infantil emitidas durante el segundo trimestre del año, superando la meta establecida con un porcentaje de 110 %
Mayo				
Junio				
Julio	92	80	115%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación infantil emitidas durante el tercer trimestre del año, superando la meta establecida con un porcentaje de 115 %
Agosto				
Septiembre				
Octubre	125	80	156%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación infantil emitidas durante el cuarto trimestre del año, superando la meta establecida con un porcentaje de 156 %
Noviembre				
Diciembre				

	Logro	Meta
Enero-Marzo	138%	80%
abril, junio	110%	80%
Julio, septiembre	115%	80%
Octubre, diciembre	156%	80%



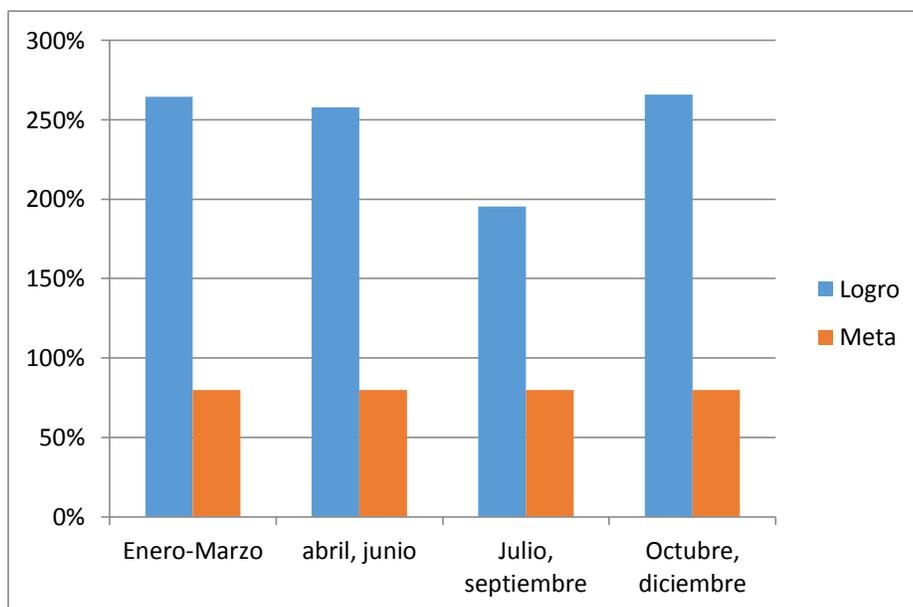
Apéndice M. Análisis y evaluación de programación juvenil.

Proceso	GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		
Nombre indicador	Cantidad de programación juvenil		
Objetivo Indicador	Evaluar el cumplimiento de programación juvenil de acuerdo a lo exigido por la ANTV.		
Responsable de medición	Coordinadora Programación	Periodicidad	Trimestral
Responsable de análisis	DIRECTOR DE PRODUCCION Y PROGRAMACION	Periodicidad	Trimestral
Formula	$(\text{Cantidad de horas emitidas con programación juvenil} / \text{Total de horas exigidas por ANTV}) * 100$		

Fuente de datos	Informe cuota de pantalla	Meta	80%
		Tendencia	Positiva

Mes	Cantidad de horas emitidas con programación juvenil	Total de horas exigidas por ANTV	Logro	Análisis del indicador
Enero	119	45	264%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación juvenil emitidas durante el primer trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 264 %
Febrero				
Marzo				
Abril	116	45	258%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación juvenil emitidas durante el segundo trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 258 %
Mayo				
Junio				
Julio	88	45	196%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación juvenil emitidas durante el tercer trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 196 %
Agosto				
Septiembre				
Octubre	120	45	266%	Se revisaron los informes de cuota de pantalla para determinar las horas de programación juvenil emitidas durante el cuarto trimestre del año, superando ampliamente la meta establecida con un porcentaje de 266 %
Noviembre				
Diciembre				

	Logro	Meta
Enero-Marzo	264%	80%
abril, junio	258%	80%
Julio, septiembre	196%	80%
Octubre, diciembre	266%	80%



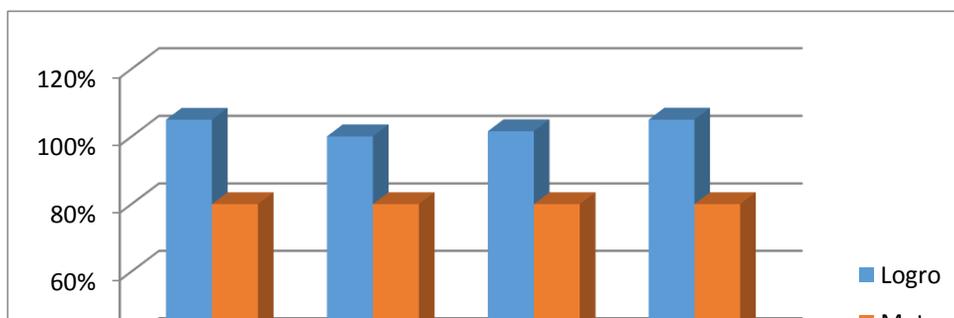
Apéndice N. Gestión d programación Close Caption.

Proceso	GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		
Nombre indicador	Cantidad de programación con closed caption		
Objetivo Indicador	Evaluar el cumplimiento de programación con closed caption de acuerdo a lo exigido por la ANTV.		
Responsable de medición	Coordinadora Programación	Periodicidad	Trimestral
Responsable de análisis	DIRECTOR DE PRODUCCION Y PROGRAMACION	Periodicidad	Trimestral
Formula	$(\text{Cantidad de horas emitidas de programación con closed caption} / \text{Total de horas exigidas por ANTV}) * 100$		
Fuente de datos	Informe closed caption	Meta	80%

	Tendencia	Positiva
--	-----------	----------

Mes	Cantidad de horas emitidas con closed caption	Total de horas exigidas por ANTV	Logro	Análisis del indicador
Enero-Marzo	1473	1403	105%	Se revisaron los informes de closed caption para determinar las horas de programación con closed caption emitidas durante el primer trimestre del año, con un cumplimiento del 105 %.
Abril-Junio	1639	1638	100%	Se revisaron los informes de closed caption para determinar las horas de programación con closed caption emitidas durante el segundo trimestre del año, con un cumplimiento del 100 %
Julio-Sept	1664	1638	102%	Se revisaron los informes de closed caption para determinar las horas de programación con closed caption emitidas durante el tercer trimestre del año, con un cumplimiento del 102 %
Octubre-Diciembre	1723	1638	105%	Se revisaron los informes de closed caption para determinar las horas de programación con closed caption emitidas durante el cuarto trimestre del año, con un cumplimiento del 105 %

	Logro	Meta
Enero-Marzo	105%	80%
abril, junio	100%	80%
Julio, septiembre	102%	80%
Octubre, diciembre	105%	80%



Apéndice O. Gestión de programación -Aplicación manual de estilo para 2017.

Proceso	GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN		
Nombre indicador	Aplicación del manual de estilo para el 2017		
Objetivo Indicador	Evaluar la aplicación de lineamientos estéticos y parámetros de calidad definidos de programas realizados por productores externos y emitidos		
Responsable de medición	Coordinadora de Programación / Encargados Control de Calidad	Periodicidad	Trimestral
Responsable de análisis	DIRECTOR DE PRODUCCION Y PROGRAMACION	Periodicidad	Trimestral
Formula	(Cantidad de programas evaluados con calificación excelente antes de la emisión/Total de programas a emitirse) * 100		
Fuente de datos	Formato evaluación	Meta	80%
		Tendencia	Positiva

Mes	Cantidad de evaluaciones de programas nivel EXCELENTE	Total de programas propios evaluados	Logro	Análisis del indicador
Enero	80	100	80%	Los encargados de Control de Calidad y Contenidos, diligencian los formatos para evaluar los programas en parrilla emitidos durante el primer trimestre del año bajo la
Febrero				

Marzo				modalidad de cesión de espacio y coproducción.
Abril	75	100	75%	Los encargados de Control de Calidad y Contenidos, diligencian los formatos para evaluar los programas en parrilla emitidos durante el segundo trimestre del año bajo la modalidad de cesión de espacio y coproducción.
Mayo				
Junio				
Julio	85	100	85%	Los encargados de Control de Calidad y Contenidos, diligencian los formatos para evaluar los programas en parrilla emitidos durante el tercer trimestre del año bajo la modalidad de cesión de espacio y coproducción.
Agosto				
Septiembre				
Octubre	89	100	89%	Los encargados de Control de Calidad y Contenidos, diligencian los formatos para evaluar los programas en parrilla emitidos durante el tercer trimestre del año bajo la modalidad de cesión de espacio y coproducción.
Noviembre				
Diciembre				