

PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



telepacífico



PRESENTACIÓN

TELEPACIFICO, comprendiendo la importancia de contar con este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo desarrolla siguiendo las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que nos brinda los instrumentos de tipo preventivo para el control de nuestra gestión.

Para el logro de una gestión pública transparente es necesario fortalecer las pautas culturales y las prácticas democráticas de todas las personas vinculadas a nuestra empresa, y para ello, es necesario contar con políticas y herramientas institucionales como las que se nos brinda en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción.

Nos comprometemos a trabajar en este aspecto para que nuestro personal adquiera, aprenda y aprehenda los mecanismos de control que deben aplicar en su labor cotidiana. Estamos conscientes que este es un proceso que puede resultar complejo, pero en la medida que se entiende su importancia y los resultados positivos que se alcanzan, el compromiso individual aumenta para lograr la transparencia en todos nuestros procesos.

Continuaremos facilitando el acceso a la información de contratos, resoluciones, convocatorias, compras, entre otras, a través de la página web y el buzón de quejas y sugerencias dando oportuna respuesta a la ciudadanía.

Igualmente nos comprometemos a optimizar y agilizar los trámites que sean necesarios para contribuir a mejorar la calidad del servicio hacia nuestros proveedores y clientes.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2017

En TELEPACÍFICO, como empresa de comunicación, la transparencia será nuestro mejor antídoto contra la corrupción y estamos en disposición de contribuir a educar y sensibilizar a nuestra teleaudiencia con mensajes positivos que exalten la cultura de la legalidad y den a conocer la Ley 1474 de 2011 que cuenta con todos los instrumentos para prevenir, investigar, sancionar y combatir la corrupción que tanto mal viene causando a nuestro país.

Cesar Augusto Galviz Molina
Gerente TELEPACIFICO

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, cuyo plan lo integran además las políticas descritas en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1752 de 2014), como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Es importante destacar que para el tema de *“riesgos”* la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.



Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para la ***Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción***, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción se alinea con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”* expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente se aborda la ***Racionalización de Trámites***, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.



En cuanto a la **Rendición de Cuentas**, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Trabajamos los **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas de todas las personas.

El componente **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** aborda los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.



TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Introducción

I. Naturaleza jurídica

Objeto social

Misión

Visión

Principios

Valores

II. Marco legal

III. Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general.

Objetivos específicos.

IV. Componentes:

Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción

Cronograma

Segundo componente: Racionalización de Trámites

Cronograma

Tercer componente: Rendición de Cuentas:

Cronograma

Cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Cronograma

Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Cronograma



NATURALEZA JURIDICA

La Sociedad Televisión del Pacífico Ltda. TELEPACIFICO, empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Departamental, se constituyó el 8 de agosto de 1986, según escritura Pública No. 1712 de la Notaría Sexta de Cali, con vigencia legal hasta el 8 de agosto del año 2085. Ha sido reformada mediante escrituras números 785 de Marzo 15 de 1990, 5330 de Noviembre 24 de 1995, 4903 de Diciembre 12 de 1996, 831 de Marzo 2 de 2005, 2276 de Julio 23 de 2010 y 595 de Marzo 5 de 2012 de la Notaría Sexta de Cali.

Como operador público del servicio de Televisión Regional, reconocido por la Ley 182 de 1995, tiene por objeto social la prestación directa del Servicio Público de Televisión, en los departamentos del Valle del Cauca, Cauca, Chocó y Nariño, dentro de las frecuencias asignadas.

La Sociedad se rige por las normas sobre el servicio de televisión y radiodifusión oficial, emanadas por las leyes 14 de 1991, 182 de 1995, 335 de 1996, 680 de 2001 y 1507 de 2012.

OBJETO SOCIAL

Como operador público del servicio de televisión regional, reconocido por la ley 182 de 1995, podrá tener a su cargo la prestación directa del servicio público de televisión regional, mediante la programación, administración y operación del canal o canales a su cargo en la frecuencia o frecuencias asignadas, al igual que la prestación de los servicios de telecomunicaciones y aplicaciones que permita la convergencia digital, el territorio Nacional.



En cumplimiento de su objeto en el ramo de los servicios, la empresa Telepacífico podrá desarrollar las siguientes actividades, de manera directa, en asociación o a través de terceros, estará habilitada para:

- A) Manejar, explotar y comercializar el servicio de televisión dentro del territorio nacional en todas sus modalidades con sujeción a la ley.
- B) Emitir la señal de televisión originada por la misma organización sobre el área de cobertura nombrada, en frecuencia o frecuencias asignadas.
- C) Realización, producción, grabación, emisión, posproducción, corresponsalía, copiado, transmisión, retransmisión y todas las demás relacionadas con contenidos audiovisuales para televisión o para cualquier otro medio y modalidad tecnológica.
- D) Utilizar redes y servicios de satélites para la emisión, transmisión y recepción de señales de televisión, de conformidad con la reglamentación que expida la Autoridad Nacional de Televisión.
- E) Prestar con carácter comercial, en régimen de libre competencia, servicios de valor agregado y telemáticos, soportados por los servicios de televisión y de difusión a su cargo, tales como;
 - I. Realización, producción, grabación, emisión, posproducción, copiado, transmisión, retransmisión, impresión, intermediación para el manejo o administración de planes de medios, comercialización y todas las demás relacionadas con mensajes comerciales y piezas publicitarias para televisión o para cualquier otro medio;
 - II. Administración, transmisión, operación, mantenimiento, alquiler y todas las demás relacionadas con estudios, locaciones, equipos, estaciones y redes de televisión;



- III. Producción, operación, logística y todas las demás relacionadas con eventos; y
 - IV. Capacitación en temas referentes a sus actividades.
-
- F) Producir, coproducir adquirir y enajenar derechos de emisión sobre programas de televisión, y en general, realizar programas bajo cualquier modalidad, incluyendo las asociaciones de riesgo compartido, programas de carácter educativo, recreativo y cultural, buscando satisfacer los hábitos y gustos de la teleaudiencia, con énfasis en una programación con temas y contenidos de origen regional, orientada al desarrollo social y cultural de la respectiva comunidad.
 - G) Celebrar convenios con entidades públicas y privadas, para la explotación de la televisión cultural.
 - H) Celebrar todos los contratos requeridos directa o indirectamente para el desarrollo de sus actividades comerciales en cumplimiento de su objeto social.
 - I) Suscribir convenios y/o contratos para realizar asesorías y desarrollar actividades de comercialización y mercadeo de espacios en medios de comunicación.
 - J) Adquirir y enajenar lo relacionado con convergencia y desarrollo digital.
 - K) Adquirir y enajenar derechos de autor, con arreglo a la ley.
 - L) Adquirir bienes y contratar los servicios necesarios para el desarrollo de su objeto social.



- M) Emitir en forma encadenada con las demás organizaciones o canales regionales de televisión eventos de interés regional, dentro de los lineamientos de la ley 182 de 1995, y los reglamentos que al respecto expida la autoridad nacional de televisión.
- N) Comercializar directamente los espacios de televisión, asociarse o contratar con terceros o ceder este derecho a los respectivos contratistas de televisión.
- O) Participar en sociedades, asociaciones, instituciones de utilidad común, fundaciones o corporaciones, con objetivos relacionados con las actividades de Telepacífico.
- P) Participar en la formulación y evaluación de políticas, programas y proyectos del sector de las telecomunicaciones, y en la ejecución de los mismos, conforme con las normas que regulen el funcionamiento del sector y las disposiciones que determinen la actividad de la sociedad.
- Q) Dictarse sus propios reglamentos de funcionamiento, dentro de los lineamientos de la ley 182 de 1995, ley 335 de 1996 y la ley 14 de 1991 y de las regulaciones que adopte la Autoridad Nacional de Televisión.
- R) Celebrar licitaciones públicas para la adjudicación de los programas informativos, noticieros y de opinión, su adjudicación se llevara a cabo siempre en audiencia pública.
- S) Cumplir con los porcentajes mínimos de programación de producción nacional señalados en la ley 182 de 1995.



- T) Reservar espacios de su programación para cumplir con los requerimientos de origen legal.
- U) Las demás señaladas en la ley.

MISIÓN

Somos un medio de comunicación público del occidente colombiano que transmite contenidos de la región pacífico hacia el mundo, para informar, entretener y educar, generando identidad y contribuyendo al desarrollo social y cultural de la región. Así mismo, prestamos a nuestros clientes servicios logísticos, humanos y tecnológicos en comunicación.

VISIÓN

En el 2025 comunicamos contenidos de talla mundial a través de múltiples plataformas.

PRINCIPIOS

1. Se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida a través de programas con alto contenido educativo, informativo y de entretenimiento.
2. La participación de la comunidad es fundamental en la construcción de la programación.
3. El contenido de la programación reconoce y respeta la diversidad étnica y pluricultural de la región Pacífica.
4. El más valioso capital de la entidad es su talento humano.
5. Los resultados de la gestión contribuyen a la construcción de identidad regional.



VALORES

Honestidad. Tener claridad, honradez y coherencia en el actuar, acorde con los propósitos de la empresa

Justicia. Dar a cada cual lo que le corresponde, en el marco de la Constitución y la Ley, en donde prima el interés general sobre el particular.

Compromiso. Optimizar el tiempo para satisfacer la calidad de atención a clientes. Entregar lo mejor de sí

Respeto Brindar atención y trato digno. Reconocimiento de la diferencia para construir territorio. Reconocimiento al valor del trabajo de compañeros.

Servicio. Trabajar para satisfacer las necesidades y expectativas de la teleaudiencia.

Transparencia. Facilitar de manera oportuna la información requerida por entes de control y la comunidad.

Cumplimiento. Asumir compromisos adquiridos en el tiempo acordado.

Responsabilidad. Contribuir con la preservación y protección del medio ambiente

II. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.



Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan



conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.



Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.



Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1º. *Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

Artículo 2º. *Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

Artículo 3º. *El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.*

Artículo 4º. *La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.*



Artículo 5º. *El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*

Artículo 6º. *El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.*

Artículo 7º. *Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.*

Parágrafo Transitorio. *Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.*

Artículo 8º. *Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."*

III. OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CONTEXTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO GENERAL.

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "Por la cual



se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Estructurar los mapas de riesgos de corrupción y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de TELEPACIFICO, permitiendo la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda TELEPACIFICO, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes, así como, acercar a la ciudadanía a los servicios que presta mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y TELEPACIFICO con ciudadanos y ciudadanas y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio a la ciudadanía, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos a través de distintos canales, a los trámites y servicios de TELEPACIFICO con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el



servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano y la ciudadana.

- Desarrollar los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información creada por la Ley 1712 de 2014.

CONTEXTO ESTRATÉGICO

Previo a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se programó y realizó una reunión del Comité Coordinador de Control Interno para revisar, analizar y establecer:

1. El contexto estratégico del Canal.

a. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con análisis de las principales denuncias.

Hasta el momento no se han presentado actos de corrupción. De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad con la Ley 1474 del 2011, no se han evidenciado actos de corrupción en Telepacífico.

b. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

El canal a lo largo del 2016 y partiendo de tener en su plataforma Web la página de contactos PQRS@telepacifico.com, así como una línea telefónica de atención al televidente y los buzones de correo existentes en el canal con el fin de retroalimentarnos con la audiencia que ve nuestra programación, conformó un



equipo idóneo y altamente profesional, liderado desde la Gerencia, con las instrucciones claras de atención al televidente no solo a la menor brevedad, sino también procurando una respuesta inmediata, dejando al ciudadano satisfecho en cuanto al respeto de sus derechos. La combinación tecnológica y los estándares profesionales del Talento Humano de Telepacífico, hoy cumplen a cabalidad con total respeto a aquellas personas que dedican su tiempo a ver nuestra parrilla.

c. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites (PQRSD).

En el 2016 el Canal dio un paso adelante en simplificar las actividades y los tiempos de respuesta a las PQRS. Estas son vistas hoy en día con total seriedad y mucho respeto hacia la audiencia y desde las cabezas de las distintas Áreas se da la respuesta debida simplificando los pasos y sin intermediario alguno, ya que los Directores de Área responden los correos electrónicos directamente al quejoso o solicitante. Así las cosas podemos concluir que para el 2017 las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del procedimiento de PQRS, desde el punto de vista normativo y administrativo se consideran satisfechas, ponderando tanto la facilidad de acceso lograda para el usuario, como la racionalización del procedimiento en cuanto a la relación costo – beneficio.

d. Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).

Grupos de interés	Necesidades de información
Empleados / Proveedores / Socios	Sostenibilidad económica, gestión organizacional
Televidentes / Usuarios Web	Proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)



Gobierno	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Productoras / Anunciantes	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (contenidos audiovisuales)

e. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

El Canal tiene entre sus planes diseñados el fortalecimiento de las PQRS y por ende se capacitará de manera constante el Talento Humano, en la Cultura de la Atención al Ciudadano, para así tener tranquilidad en que daremos un mejor servicio.

En lo referente a las herramientas tecnológicas, aparte de las herramientas ofimáticas comunes, se sumará para mediados del 2017 una mejora que permitirá mejorar la comunicación entre las distintas áreas para proporcionar mayor control en tiempos de respuesta. Esto permite que el Televidente sea respetado en sus derechos y se le vea como un actuante de nuestros procesos televisivos.

f. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Buscando el mejoramiento y la transparencia, se ha optado por reforzar las cualidades y calidades del talento humano con que disponemos, así como las herramientas tecnológicas, administrativas y normativas con que contamos para optimizar los recursos públicos y entregar un producto de mejor calidad en sus distintos contenidos. El mejoramiento en todas las áreas de la empresa es el norte que deberá seguirse, con la seguridad que al final será nuestra audiencia la gran



beneficiada en estos procesos de salvaguardar el fin primario, que son los derechos del Ciudadano

2. Áreas responsables.

Para la construcción de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Telepacífico, se determinaron, de acuerdo al modelo de operación por procesos, los líderes para cada uno de los componentes del plan así:

Componentes del PAAC	Documento / Subcomponente	Áreas responsables
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgos de Corrupción (MRC).	MRC Soporte Administrativo	Dir. Administrativa
	MRC Adm. del Recuso Humano	
	MRC Gestión Comercial	Dir. Comercial
	MRC Financiero	Dir. Financiera
	MRC Fact., Cartera y Tesorería	
	MRC Gestión Legal	Ofic. A. Jurídica
	MRC Gestión Operativa y Tecn.	Dir. Técnica y de Sist.
	MRC Gestión de Programación	Dir. de Programación
	MRC Gestión de Producción	Dir. de Producción
2. Racionalización de Trámites		Dir. Comercial
3. Rendición de Cuentas		Dir. de Producción
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano		Dir. Comercial.
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	Subcomponente 1	Dir. Técnica y de Sist.
	Subcomponente 2	Dir. Comercial.
	Subcomponente 3	Dir. Técnica y de Sist.
	Subcomponente 4	Dir. Comercial.
	Subcomponente 5	Dir. Comercial.



IV. COMPONENTES:

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de Telepacífico, permitiéndonos a su vez la elaboración de mecanismos orientados a prevenir los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011- y puesto a disposición del Sector Público Colombiano en Marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

Conocedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, tendremos muy presente dichas diferencias cuando apliquemos la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

Mapa de Riesgos de Corrupción - Administración del Recurso Humano:

 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION												CODIGO: GC-FO-09									
												REVISION: 02									
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																					
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión								
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo			Acciones asociadas al control	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador						
				Riesgo Inherente				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo						Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones	Registro
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo															
RH-CA-01 Administración del Recurso Humano Objetivo: Brindar asesoría y soporte en los procedimientos relativos al personal de planta, dando a conocer generalidades del recurso humano, como su concepto, objetivos que persigue, el proceso de	Los procesos de selección no cumplen con el rigor técnico y administrativo. Porque prevalece consideraciones subjetivas.	Selección de funcionarios que no cumplen el perfil del cargo.	Un mal desempeño	1	5	Baja	1. Identificación clara del cargo a desempeñar del posible candidato. 2. Verificación de la hoja vida en aspectos tales como certificaciones de estudio y corroboración de experiencia laboral. 3. Exámenes que permiten identificar que es apto para el	1	5	Baja	cada que se requiera	1. Asegurar que las preselecciones de los posibles candidatos para desempeñar un cargo sean rigurosas en cuanto al cumplimiento del perfil definido para el cargo.	carta de verificación de requisito	23 de julio/17	1. Asegurar que las preselecciones de los posibles candidatos para desempeñar un cargo sean rigurosas en cuanto al cumplimiento del perfil definido para el cargo.	RECURSOS HUMANOS	(No. de los funcionarios de planta contratados que cuentan con la certificación de conformidad / No. de los funcionarios de planta contratados) x 100				

Mapa de Riesgos de Corrupción – Soporte Administrativo:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION													CODIGO:		GC-FO-09		
													REVISION:		02		
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión					
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador			
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual							Acciones asociadas al control		
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo					Period. ejec.	Acciones	Registro
SA-CA-01 Soporte Administrativo Objetivo: Brindar asesoría y soporte en los procedimientos de adquisición, mantenimiento y administración de los recursos físicos y documentos de la empresa.	Favorecimiento ligado a intereses particulares o de terceros	Estudios previos o de factibilidad manipulados por el personal interesado en el futuro proceso de contratación (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician una firma en particular).	1-Sanciones legales o demandas 2-Favorecimiento a terceros 3-desigualdad entre los proponentes	1	5	Baja	Preventivo	1	5	Baja	según la necesidad	1. Se debe justificar la necesidad de adquisición del bien y servicio ante el comité de compras y con el acompañamiento de la oficina de control interno 2. se selecciona de acuerdo al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la	Actas de comité de compras, invitación pública	Junio, Diciembre - 2017	1. Modificar la actividad número 09 del procedimiento SA-PR.-01 "Compra de bienes y servicios" incluyendo dentro de la convocatoria del comité de compras al director de área o jefe de oficina que origina la necesidad.	Director Administrativo	Modificación del procedimiento SA-PR-01 "Compra de bienes y servicios".
SA-CA-01 Soporte Administrativo Objetivo: Brindar asesoría y soporte en los procedimientos de adquisición, mantenimiento y administración de los recursos físicos y documentos de la empresa.	Urgencia Manifiesta inexistente: Declaración por parte de la Gerencia, de una situación inexistente de urgencia manifiesta derivada de una previsible o inmediata paralización del servicio de Telepacífico.	Abuso de la figura "Urgencia Manifiesta" a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación.	1- Sanciones Disciplinarias, fiscales	1	5	Baja	Preventivo	1	5	Baja		Se requiere contar con los estudios previos elaborados, Certificado de disponibilidad presupuestal CDP, contrato y verificación de garantías	CDP, estudios previos, contrato	25/07/2017	1. Revisar que cada caso de urgencia manifiesta se ajuste a las normas vigentes de declaración de urgencia manifiesta en el estatuto de contratación.	Director Administrativo	(No. de casos de urgencia manifiesta revisados conforme a las normas vigentes de declaración de urgencia manifiesta en el estatuto de contratación / No. de casos de urgencia manifiesta) x 100

Mapa de Riesgos de Corrupción – Gestión Comercial y de Mercadeo:

 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION													CODIGO:		GC-FO-09		
													REVISION:		02		
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones	Registro				
CM-CA-01 Gestión Comercial y de Mercadeo Objetivo: Investigar e identificar nuestros clientes potenciales, segmentar el mercado, desarrollar estrategias que permitan orientar nuestra oferta en función de las necesidades del mercado objetivo y comercializar los espacios disponibles para pauta y servicios especiales para incrementar los ingresos de la Entidad.	Favores personales o políticos de los servidores están por encima de los códigos éticos y falta de honestidad.	Favorecimiento a un tercero promocionando sus actividades políticas partidistas que no estén reguladas por el Consejo Nacional Electoral, sin lesionar los principios constitucionales a la libre expresión y el derecho a la información.	Perdida de ingresos para el canal.	1	20	Moderada	* Revisión de documentos * Verificación de la tarifa con el servicio contratado.	1	20	Moderada	diaria	* Verificación de la tarifa con el servicio contratado.	*ordenes de pauta *orden de servicio *contratos.	Junio - Agosto 2017	Socializar las principales variables de control durante la ejecución de los procedimientos de Comercialización de Pauta Publicitaria y Comercialización de Servicios Especiales con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Director de Comercializ. y Mercadeo	(No. de personas involucradas en los Planes de Control CM-PL-01 y CM-PL-02 a las que se les ha socializado y sensibilizado para cumplir con dichos controles / No. de personas involucradas en los Planes de Control CM-PL-01 y CM-PL-02) x 100

Mapa de Riesgos de Corrupción – Facturación Cartera y Tesorería:

 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION														CODIGO: GC-FO-09			
														REVISION: 02			
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones					Registro
FC-CA-01 Facturación Cartera y Tesorería Objetivo: Registrar y administrar los recursos económicos que genera el canal con el fin de optimizarlos, cumpliendo con los compromisos y minimizando el riesgo.	Incumplimiento de las políticas de inversión.	Realizar Inversiones en entidades que no generan un respaldo financiero.	Perdida de Recursos de la Entidad, Sanciones y Disciplinarios	1	10	Baja	*Cumplimiento de las políticas de inversión *Solicitar extracto de valoración de inversiones y certificados de deposito al DECEVAL o titulo valor *Cotizaciones a Entidades Financieras y Comisionistas de Bolsa, acordes con las políticas de la Empresa	1	10	Baja	Cuando se desarrol la la compra de Titulos	Conformar el portafolio de inversiones	Inverciones de Titulos de Valor	Junio - Agosto 2017	Socializar el Plan de Control FC-PL-04 (Control Administración del Flujo de Caja y el Portafolio de Inversiones) y sensibilizar sobre la necesidad de su cumplimiento con el personal involucrado con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Tesorero Directora Financiera Analista Financiero	(No. de personas involucradas en el Plan de Control FC-PL-04 a las que se les ha socializado y sensibilizado para cumplir con dichos controles / No. de personas involucradas en el Plan de Control FC-PL-04) x 100

Mapa de Riesgos de Corrupción – Financiero:

 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION													CODIGO: GC-FO-09								
													REVISION: 02								
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																					
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión								
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo			Acciones asociadas al control	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador						
				Riesgo Inherente				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo						Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones	Registro
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo															
FI-CA-01 Financiero Objetivo: Planear, registrar, consolidar y suministrar la información financiera necesaria que permita una oportuna toma de decisiones por parte de la alta dirección y el seguimiento a la gestión.	Entrega de documentos soporte no veraces de operaciones financieras y económicas producidas para el cierre mensual del ejercicio de la entidad.	Información no veraz que lleva a tomar decisiones inapropiadas para la entidad (estados financieros y ejecución presupuestal).	Mala Calidad de la información Financiera	1	20	Moderada	* Validar que los documentos sean idóneos y cumplan con las normas vigentes. * Analizar y revisar la información registrada, realizando los ajustes y reclasificaciones de las cuentas necesarias * Cumplimiento de las Normas	1	20	Moderada	Diaria	*Revisar los documentos soporte recepcionados, de las operaciones diarias de la Entidad *Registro de movimientos contables	Informe de los Estados Financieros	Junio - Agosto 2017	Socializar el plan de control FI-PL-02 (Registro de Transacciones y Elaboración de Estados Financieros) y el plan de control FI-PL-08 (Registro y Control de la Ejecución Presupuestal) y sensibilizar sobre la necesidad de su cumplimiento con el personal involucrado con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Contadora, Auxiliar financiera, Auxiliar de presupuesto, Analista Financiero y Director Financiero.	(No. de personas involucradas en los Planes de Control FI-PL-02 y FI-PL-08 a las que se les ha socializado y sensibilizado para cumplir con dichos controles / No. de personas involucradas en los Planes de Control FI-PL-02 y FI-PL-08) x 100				

Mapa de Riesgos de Corrupción – Gestión Legal:

 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION													CODIGO: GC-FO-09				
													REVISION: 02				
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones					Registro
LG-CA-01 Gestión Legal Objetivo: Asesorar en los aspectos legales, administrativos, disciplinarios, conciliaciones y procesos contractuales a las diferentes áreas del Canal	Interpretación subjetiva de las normas	Interpretación y uso de las normas para favorecer intereses particulares	Perjuicio y/o detrimento	2	10	Moderada	Permanentemente se hace seguimiento al cambio del ordenamiento legal vigente y se reporta al área de recursos humanos del canal, las ofertas de capacitación para actualización normativa que se deban relacionar e incluir en el plan de capacitación del	1	10	Baja	2016	Hacer un análisis de las necesidades de capacitación del área durante el 2016 para su inclusión en los planes de capacitación en el 2017 relacionada con las necesidades registradas en el año anterior.	N° de capacitaciones reportadas	30/04/2017	Hacer un análisis de las necesidades de capacitación del área durante el 2016 para su inclusión en los planes de capacitaciones en el 2017 relacionada con las necesidades registradas en el año anterior. Hacer seguimiento al cambio de la normatividad legal para contar con un normograma actualizado.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	(No. de necesidades de capacitación del área Jurídica enviadas a Recursos Humanos para su inclusión en los planes de capacitación satisfechas / No. De necesidades de capacitación del área jurídica) x 100 (No. de Actualizaciones normativas / No. Normas incluidas

Mapa de Riesgos de Corrupción – Gestión Operativa y Tecnológica:

	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											CODIGO:	GC-FO-09				
												REVISION:	02				
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión					
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.					Acciones	Registro
OT-CA-01 Gestión Operativa y Tecnológica Objetivo: Garantizar el buen funcionamiento de la Infraestructura Tecnológica para el normal funcionamiento del canal.	Sistema de Información Susceptible de manipulación o alteración por desconocidos (Hackers).	Inseguridad o vulneración sobre la plataforma de Información de Telepacífico.	Pérdida o manipulación de la Información por personal externo, a través del Sistema financiero.	3	20	Extrema	Monitoreo operativo del sistema de seguridad perimetral.	3	20	Extrema	2017	1. Contratación del soporte y actualización del sistema de seguridad Perimetral instalado sobre la plataforma de la red de información de Telepacífico. 2. Monitorear el sistema de seguridad perimetral instalado sobre la red de información de Telepacífico, a través de la cual los usuarios tienen acceso a la	1. solicitar la Contratación del soporte del Sistema de seguridad perimetral, en caso de estar caducada. 2. Monitorear el archivo arrojado por el sistema de seguridad perimetral, referente a la accesibilidad al sistema.	01/01/2017	1. Enviar solicitud de renovación de Contratación del soporte y actualización del sistema de seguridad Perimetral instalado sobre la plataforma de la red de información de Telepacífico. 2. Monitorear el sistema de seguridad perimetral instalado sobre la red de información de Telepacífico, a través de la cual los usuarios tienen acceso a la información.	Coordinadora en Sistema.	(Monitoreos trimestrales realizados al Sistema de seguridad perimetral adquirido / Monitoreos trimestrales planeados) x 100.

Mapa de Riesgos de Corrupción – Gestión de Programación:

	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION											CODIGO:	GC-FO-09				
												REVISION:	02				
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones					Registro
PG-CA-01 Gestión de Programación Objetivo: Estructurar la programación del Canal y clasificar los contenidos de los comerciales verificando y garantizando contenidos para emisión cumpliendo con las políticas de programación y la normatividad.	Interpretación subjetiva de las normas.	No cumplir con las políticas institucionales del Canal y no acogerse a la legislación en televisión pública regulada por la ANTV en lo que respecta al cumplimiento de horarios, franjas y tiempo al aire de los contenidos materializados en la parrilla de programación y que son financiados por ambas instituciones, para el favorecimiento de	Sanciones y/o multas de parte de las entidades reguladoras	1	10	Baja	Revisión diaria de material emitido y a emitir.	1	10	Baja	2016	Se han hecho esfuerzos para crear una cultura de transparencia entre los funcionarios y contratistas del área de programación, con el fin de prevenir malas prácticas administrativas.	Formato de novedades de programación y mensajes publicitarios.	2017	1. Generar una cultura de transparencia entre los funcionarios y contratistas del área de programación, con el fin de prevenir malas prácticas administrativas. 2. Incentivar al empleado a seguir los manuales de normas y políticas establecidas por la ANTV, con el fin de socializarlas con las productoras externas y propias del canal en los alcances y sanciones de incurrir en actos de corrupción.	Dirección de programación	Número de reuniones realizadas para fortalecer la cultura de transparencia entre los funcionarios y contratistas del área de programación durante el 2017 / 3 reuniones planificadas durante el 2017) x 100.

Mapa de Riesgos de Corrupción – Gestión de Producción:

 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION													CODIGO: GC-FO-09				
													REVISION: 02				
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Prob.	Imp.	Zona de Riesgo		Prob.	Imp.	Zona de Riesgo	Period. ejec.	Acciones					Registro
PN-CA-02 Gestión de Producción Objetivo: Realizar la producción de un programa o producto audiovisual	Amiguismo: Los criterios para defender la ética son remplazados por favoritismos personales de quien reporta y/o del técnico que imprime los tiempos en tarjeta	Favorecimientos al personal técnico de producción con reportes de novedades (horas extras, recargos nocturnos y feriados) por encima de los reales.	Pérdida de recursos financieros por liquidación de tiempos laborados no reales	1	10	Baja	1. Revisión aleatoria de los reportes de personal - Reporte de novedad de horas frente a tarjeta y programación.	1	10	Baja	MES	Revisar tarjetas de control de tiempos frente a reporte de personal	reportes aprobados	Entre julio y Agosto	1. Revisión aleatoria de los reportes de personal - Reporte de novedad de horas frente a tarjeta y programación.	productor	(Número de reportes de las muestras verificadas / Número de reportes de las muestras) x 100
PN-CA-01 Gestión de Producción Objetivo: Realizar la producción de un programa o producto	Uso indebido de los recursos destinados a la producción de programas.	Mal manejo de los recursos apropiados para los gastos de los equipos realizadores y producciones de Telepacífico.	Mema en los recursos presupuestados para los proyectos que impiden la correcta producción	1	10	Baja	1. Cuadre semanal de caja menor vs. Programación de servicios.	1	10	Baja	MES	Revisar cuadros de caja menor	cuadros aprobados	Mensual	Seguimiento al cuadro desarrollado en el mes	Director de Producción	(Número de reportes de las muestras verificadas / Número de reportes de las muestras) x 100



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE ANTITRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este Plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

En nuestro canal, para el año 2014 no se presentó plan para este componente, dado que la Oficina Asesora Jurídica emitió concepto a través de la Circular Informativa JUR-120-02-228-2013 del 9 de Septiembre de 2013, donde se afirmó que dentro de las actividades de Telepacífico no se incluye ningún trámite. Sin embargo, tras nuevos debates durante el año 2014 sobre dicho concepto, se retomó dicho plan considerando las PQRS como único trámite del Canal.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2017

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:	Telepacífico
Sector Administrativo:	Comunicaciones
Departamento:	Valle del Cauca
Municipio:	Cali

Orden:	Departamental
Año Vigencia:	2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	PQRS	Administrativa	Correo electrónico	El sistema era manejado por la recepcionista	Optimización del procedimiento interno de las PQRS.	Entidad y ciudadano	Dirección Comercial	01/01/2017	31/12/2017
2	PQRS	Tecnológica	Mejora en Línea	No existe integración entre el área Administrativa y el Area Comercial, que es quien maneja el sistema PQRS	Integración del seguimiento del PQRS sobre la plataforma de gestion documental.	Ciudadano	Dirección Comercial. Dirección Administrativa.	01/01/2017	31/12/2017

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

Nombre del responsable	Alvaro Ayala Vasquez	Número de teléfono:	5184000 Ext. 320
Correo electrónico:	coordinadorbtl@telepacifico.com	Fecha aprobación del Plan:	30/01/2017



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

El documento CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010.



Análisis del estado de la rendición de cuentas de Telepacífico

A continuación se realiza un balance de las fortalezas y debilidades internas sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en la vigencia anterior.

Fortalezas:

- Se desarrolló un plan de acción incluyente, considerando que se tuvo en cuenta a los grupos de interés del Canal.
- Se diseñó, se produjo y se emitió una pieza audiovisual con alto estándar de calidad técnica y de contenido que tuvo el propósito de comunicar de manera clara los resultados de la gestión institucional.
- Se hizo seguimiento a las diferentes inquietudes que generó la rendición de cuentas a través de las PQRS, página Web del Canal y las redes sociales, con el fin de dar respuestas claras y objetivas a las inquietudes generadas.

Debilidades:

- Pocos incentivos para generar la participación ciudadana como retroalimentación a la gestión realizada.



Grupos de interés y necesidades de información

Grupos de interés	Necesidades de información
Empleados / Proveedores / Socios	Sostenibilidad económica, gestión organizacional
Televidentes / Usuarios Web	Proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Gobierno	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Productoras / Anunciantes	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (contenidos audiovisuales)

Objetivo General

Mejorar el proceso de rendición de cuentas a través de acciones que aporten claridad a la información y generen incentivos para fortalecer el diálogo con los grupos de interés.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Diseño e implementación de una encuesta digital para conocer la percepción de la ciudadanía.	Encuesta digital implementada	Coordinación de Sistemas.	Abril 15 de 2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Promoción de la utilización de la encuesta digital entre los grupos de interés a través de la página web, redes sociales y la señal abierta del canal.	Acciones de promoción de la utilización de la encuesta digital.	Dirección de Producción, Equipo web, In House.	Abril 15 a Abril 30 de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Sistematización y análisis de la información obtenida a través de la encuesta digital	Memoria publicada y divulgada	Coordinación de sistemas.	Mayo 15 de 2017



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, TELEPACIFICO está ajustando en su plan institucional la línea estratégica para la gestión del servicio a la ciudadanía, que fortalecerá la ya existente pues como televisión pública se ha respondido a la normatividad existente en este sentido.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Contratación de persona para la gestión de las PQRS en el área de Comercialización para interactuar con el ciudadano o Televidentes, quien tendrá línea directa con la Gerencia.	Contrato vigente de profesional para el manejo de las PQRS.	Director Comercial	Enero - Diciembre de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Modernización de la Página Web.	Página Web mejorada en tiempos de respuesta.	Director de Técnica y Sistemas	01/07/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir institucionalmente un plan de capacitaciones en cultura de servicio al ciudadano fortaleciendo así las competencias del talento humano para el servicio.	Plan de capacitaciones en cultura de servicio al ciudadano.	Jefe de Recursos Humanos	23/07/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuestas semestrales de percepción de la satisfacción de los televidentes de Telepacífico con respecto a la programación del Canal.	Resultados encuestas de satisfacción de los televidentes.	Director Comercial	20/04/2017



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Buscando el mejoramiento y la transparencia, se ha optado por reforzar las cualidades y calidades del talento humano con que disponemos, así como las herramientas tecnológicas, administrativas y normativas con que contamos para optimizar los recursos públicos y entregar un producto de mejor calidad en sus distintos contenidos. El mejoramiento en todas las áreas de la empresa es el norte que deberá seguirse, con la seguridad que al final será nuestra audiencia la gran beneficiada en estos procesos de salvaguardar el fin primario, que son los derechos del Ciudadano.

A continuación se definen las estrategias definidas para este componente.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1	Contratación de empresa para actualización Web y publicación de información.	Información Publicada en portal Web y publicación de información sobre transparencia activa.	Información Lineamiento de transparencia activa publicada en 100%	Coordinadora en Sistemas	Marzo de 2017
	1.2	Divulgación de datos abierto	Información Publicada en portal WEB y Estrategia de Gobierno en línea.	Información de Gobierno en Línea publicada en un 100%	Coordinadora en Sistemas	Marzo de 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1	Involucrar en los actos de respuesta a las PQRS información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Actos de respuesta a las PQRS con información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Actos de respuesta a las PQRS enviados con información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Dirección Comercial	Marzo - Diciembre de 2017
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1	Acto administrativo y/o procedimientos de gestión de Información.	Información Publicada en portal WEB y un acto administrativo de gestión de Información publicado.	Una publicación en la Web del acto administrativo.	Coordinadora en Sistemas	Marzo de 2017
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Acompañar la emisión de rendición de cuentas con lenguaje de señas y/o Closed Caption.	Lenguajes alternativos durante emisión de rendición de cuentas.	Lenguajes alternativos durante emisión de rendición de cuentas adoptados.	Dirección de Programación	Junio de 2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Generación y entrega al programa "Así Nos Ven" de un informe de solicitudes de acceso a información.	Informe de solicitudes de acceso a información.	Informes de solicitudes de acceso a información entregados.	Dirección Comercial	Abril - Diciembre de 2017