

MANUAL DE CALIDAD



**RADIO CADENA NACIONAL S.A. - RCN RADIO -
Empresa Colombiana de Radiodifusión Sonora**

ENERO DE 2013

Tabla de contenido

	Pág.
PRESENTACIÓN	- 3 -
1. RCN RADIO	- 4 -
1.1. Reseña Histórica	- 4 -
1.2 Estructura Organizacional	- 5 -
1.3 Productos y Clientes	- 5 -
1.4 Anunciantes	- 14 -
1.5 Asociados Periodísticos	- 17 -
2. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	- 18 -
2.1 Misión	- 18 -
2.2 Visión	- 18 -
2.3 Principios y Valores	- 18 -
2.4 Autopistas Estratégicas	- 18 -
3. CONTROL DEL MANUAL	- 18 -
3.1 Revisión y Aprobación	- 19 -
3.2 Distribución y Control de Copias	- 19 -
3.3 Control de actualizaciones	- 19 -
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	- 19 -
4.1 Alcance	- 19 -
4.2 Exclusiones	- 20 -
4.3 Política de Calidad	- 20 -
4.4 Objetivos de Calidad	- 20 -
4.5 Interacción entre Procesos	- 20 -
4.6 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	- 21 -
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	- 22 -
6. RECURSOS	- 23 -
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	- 24 -
8. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	- 25 -
9. ANEXOS	- 26 -
9.1 Presencia de RCN Radio en Colombia	- 26 -
9.2 Mapa de Procesos	- 27 -
9.3 Comité Ejecutivo y Estratégico	- 28 -
9.4 Comité de Calidad	- 28 -
9.5 Organigrama RCN Radio	- 34 -
9.6 Organigramas Regionales	- 35 -
9.7 Caracterización de Procesos	- 43 -
9.8 Indicadores de Gestión	- 51 -

PRESENTACIÓN

Ha sido un propósito de RCN Radio que lo que se haga se haga bien, y se haga bien desde la primera vez. En el año 1996 dimos formalmente los primeros pasos hacia la cultura de calidad mediante la participación en el Premio Colombiano de la Calidad. En el año 2003 se empezaron a formalizar por escrito las actividades de la Cadena en lo que denominamos técnicamente Manuales de Procedimientos, en los cuales se describía el desarrollo secuencial de las actividades por áreas.

En el año 2007 nos propusimos como un objetivo para el 2008 poner en marcha el Sistema de Gestión de Calidad, particularmente la Norma ISO 9001, versión 2000, con los objetivos de mejorar el desempeño y la productividad, la orientación al logro de los proyectos y la calidad de los servicios a nuestros clientes. Para el año 2009 nos planeamos el reto de Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín bajo la norma ISO 9001:2008 al igual que la renovación de la certificación para Bogotá con la versión actualizada y para el año 2010 el reto fue certificar toda la Cadena. En el año 2011 RCN Radio recibe de ICONTEC la renovación de su certificado por 3 años más con vigencia al año 2014, durante éste periodo el ente certificador ha realizado anualmente auditorias de seguimiento.

Esta nueva incursión formal a los Sistemas de Gestión de la Calidad nos plantea, entre otros retos, organizar la manera como hacemos las cosas. Esto implica documentar la secuencia de las actividades y organizarlas de forma lógica guardando coherencia con la esencia del negocio. Esta organización técnicamente se denomina "gestión o gerencia de procesos" y tiene como objetivo alcanzar una *"visión integral de la organización, en una secuencia articulada de macroprocesos, procesos y procedimientos orientada al logro de la misión buscando especial coherencia entre lo que se anuncia, lo que se hace y lo que se obtiene"*

Una enseñanza primordial que se desprende de la incursión en los Sistemas de Gestión de la Calidad es:

"Para alcanzar los objetivos nadie trabaja solo".

Fernando Molina Soto
Presidente

MANUAL DE CALIDAD

1. RCN RADIO

1.1. Reseña Histórica

La Organización Ardila Lülle, O.A.L, conglomerado industrial nacido de la visión del doctor Carlos Ardila Lülle, está conformada por un conjunto de empresas dedicadas a la producción, transformación y comercialización de bienes y servicios que le permiten participar con decisión en el desarrollo y el progreso del país.

RCN Radio, Radio Cadena Nacional S.A., es una empresa privada de la Organización Ardila Lülle, fue creada en el año 1948 y adquirida por la O. A. L en el año de 1973. Es una empresa colombiana de radiodifusión sonora que lidera proyectos para ofrecer a su audiencia y anunciantes productos y servicios que contribuyen a su desarrollo económico y social.

En la historia ha sido primera en todo, todo el tiempo. Su concepto innovador permanente registra los grandes logros de la radiodifusión. La primera emisora comercial en Colombia fue de RCN Radio, a partir de entonces siempre ha marcado el primer paso radial en cada avance: Al abrir la banda media colombiana AM (Amplitud Modulada), al emprender transmisiones a control remoto desde los estadios por enlaces en FM, al hacer una Cadena Nacional de Emisoras, al inaugurar el FM estéreo, al operar móviles para transmisiones desde las carreteras con eventos de ciclismo y automovilismo, en transmitir programación desde un avión, al entrar a la era del satélite por INTELSAT, hoy NEWSkies, al especializar las frecuencias que iniciaron la época de la radio hablada y la radio musical, al entrar al sorprendente espacio de los transmisores de estado sólido o transistorizados, al sistematizar los circuitos de audio.

RCN Radio siempre ha tenido la firme convicción de que, dada la naturaleza de la empresa, nuestro compromiso con el desarrollo social del país es indiscutible e ineludible y esta filosofía se refleja en cada acción emprendida por la Cadena. Desde hace casi una década, y de la mano de entidades gubernamentales y organizaciones internacionales, con apoyo de la academia y entidades especializadas en políticas públicas y problemas sociales, en nuestro proceso de Mercadeo Social hemos diseñado y liderado programas y proyectos que buscan incidir en los comportamientos y conductas de los colombianos.

Igualmente, desde diversos procesos de la Cadena nos hemos comprometido con causas sociales brindando apoyo en comunicaciones, mediante el liderazgo de nuestro equipo periodístico y creativo, contribuyendo al éxito en los resultados de programas y proyectos emprendidos por el gobierno en múltiples instancias a nivel nacional y regional.

1.2 Estructura Organizacional

La estructura jerárquica y de autoridad se ve reflejada en el organigrama. Las decisiones de alta dirección se tratan en los comités estratégico y ejecutivo. En el año 2008 se creó el Comité de Calidad conformado por colaboradores de diferentes procesos con el objetivo de apoyar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y en el año 2009 se crearon los Comités de Calidad de las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín (*ver anexos*).

1.3 Productos y Clientes

Sistemas, emisoras virtuales y audiencia¹

SISTEMA LA RADIO	
	<p>El rejuvenecimiento de RCN La Radio, una marca soberana con gran trayectoria y credibilidad, la convierte en la emisora líder que maneja un perfecto equilibrio informativo, complementado con el entretenimiento y los deportes.</p> <p>Sus oyentes, hombres y mujeres, cotidianos y jóvenes generadores de opinión, de 25 a 50 años, encuentran en RCN La Radio, los diferentes puntos de vista de la información y sus consecuencias en la vida de los colombianos.</p> <p>RCN La Radio brinda la mejor opción con su amplia y variada programación de opinión, entretenimiento, deportes, humor y vida cotidiana; convirtiéndose en una emisora para estar bien informado.</p> <p>Estrato 3, 4 y 5</p> <p>Página de Internet www.rcnradio.com Facebook (www.facebook.com/rcnradio) Twitter (@rcnlaradio)</p>

¹ Tomado de "Historias que hacen Historia" Tarifas 2008 RCN Radio.

SISTEMA LA FM



La Fm es noticias, música y deportes; entregando el más completo análisis de la información a hombres y mujeres mayores de 18 años. En La Fm, los nuevos líderes de opinión informan día a día sobre lo que sucede en la política, la economía, la moda, los deportes y la tecnología; realizando un completo cubrimiento a nivel nacional e internacional.

La música con los íconos de la cultura pop está en perfecto equilibrio entre la opinión y los acontecimientos del mundo del entretenimiento, encontrando la armonía entre noticias, música y deportes para ejecutivos dinámicos.

La Fm siempre está pensando en los oyentes que disfrutan informándose constantemente, sin dejar de lado la mejor música de la cultura pop y las noticias deportivas.

Estratos 3, 4, 5, y 6

Página de Internet www.lafm.com.co
Facebook (www.facebook.com/noticierodelafm)
Twitter (@noticierodelafm)

SISTEMA LA MEGA



Los jóvenes se encuentran a la vanguardia en temas musicales y tecnológicos, forman parte de una gran comunidad encontrando en La Mega, la emisora líder en audiencia para jóvenes de 12 a 24 años. La Mega está a la moda, es una emisora cool que programa lo mejor de la música urbana y crossover.

La Mega ha realizado los mejores eventos musicales del país; haciéndose presente en los acontecimientos más importantes nacionales e internacionales. La Mega está cerca de sus oyentes, es bacana, es divertida, es como los oyentes, acompañándolos con programas como el Mañanero y el Cartel de la Mega e innovando con formatos de radiocam que les permite a los oyentes ver la emisora por internet o escucharla a través de su móvil.

Estratos 4, 5 y 6.

Página de Internet www.lamega.com.co
Facebook (www.facebook.com/lamegaoficial)
Twitter (@lamegabogota)

SISTEMA RUMBA



Rumba llena de alegría y sabor la vida de sus oyentes, hombres y mujeres de 25 a 45 años, que escuchan la emisora líder en el género salsero. Un gran equipo de DJ's programa selectivamente la música para los rumberos de corazón y participa en la realización de eventos exclusivos para los oyentes.

Rumba con sus programas La Primera Rumba y los Grandes Especiales de "El día más largo" acompañan a los amantes de la salsa, con la historia de los grandes artistas de este género.

Rumba también hace parte de la vida de los jóvenes de 12 a 24 años, en las ciudades fuera de Bogotá, teniendo presencia de Rumba en las regiones con las novedades musicales del género tropical urbano para un público juvenil y exigente.

Estratos 1, 2, 3 y 4

Página de Internet www.rumba.com.co
Facebook (www.facebook.com/rumba1054)
Twitter (@rumbacolombia)

SISTEMA RADIO UNO



Para los amantes de la buena música, está Radio Uno "La de uno" para hombres y mujeres de 18 a 44 años. Amantes del buen vallenato, la buena salsa, el merengue, la música tropical y todos los súper éxitos de siempre que contagiarán esas ganas de sonreírle a la vida a través de la música y de nuestros programas al aire, cargados de humor, entretenimiento y de toda la información para los oyentes que quieren estar bien informados, saber de sus artistas favoritos y estar al día con el conteo de éxitos.

Radio Uno se convierte en una experiencia con el consumidor, con voces reconocidas al aire, programas número uno, constantes salidas de campo y un gran talento humano que logra un manejo de marca exitoso en todos los ámbitos.

Estratos 1, 2 y 3

Página de Internet www.radiouno.com.co
Facebook (www.facebook.com/radiounobogota)
Twitter (@radiounobogota)

SISTEMA FANTASTICA



Para aquellos apasionados que se identifican con la letra de las canciones, llega una emisora desde el universo pop.

Fantástica, la emisora para hombres y mujeres de 18 a 35 años, acompaña a sus oyentes con Las Mañanas Fantásticas y franjas alternativas musicales con lo mejor de la música pop y tropipop.

Fantástica es una emisora fresca, amable, actual, respetuosa, dinámica, móvil, compañera y complaciente, donde ocurren las mejores cosas dentro del género pop con las canciones más exitosas. Eventos, artistas y premios nos acerca aún más a nuestros oyentes seguidores del universo pop.

Estratos 2, 3 y 4

Página de Internet www.fantastica.com.co
Facebook (www.facebook.com/fantasticaradio)
Twitter (@fantastica1044)

SISTEMA ANTENA 2



El mundo del deporte acelera el corazón de las personas minuto a minuto con las mejores transmisiones y el cubrimiento deportivo por parte de un equipo de periodistas y comentaristas especializados. Los hombres mayores de 25 años, hacen parte de Antena 2, la única emisora deportiva del país.

Antena 2 con oyentes que son generadores de opinión, disfrutan de los torneos de fútbol nacionales e internacionales, conocen y opinan acerca de las noticias del mundo del ciclismo, automovilismo, golf, tenis, baloncesto y demás disciplinas deportivas.

Estratos 2, 3, 4, 5 y 6

Página de Internet www.antena2.com.co
Facebook (www.facebook.com/antena2rcn)
Twitter (@Antena2RCN)

SISTEMA FIESTA



Para todos aquellos que disfrutan de cada instante, que les gusta “pasarla bueno”, Fiestra les alegra la vida.

Una emisora para hombres y mujeres mayores de 30 años, que se reúnen con sus familiares y amigos en torno a la mejor música tropical de todos los tiempos y la mejor selección de éxitos del momento.

Fiestra genera un vínculo y una cercanía con los oyentes que escuchan y hacen parte del sabor del pueblo, tanto en sus hogares como en sus sitios de trabajo.

Estratos 1, 2 y 3

www.rcnmundo.com

SISTEMA AMOR



La mejor programación de la balada romántica de todos los tiempos está en Amor, la emisora para hombres y mujeres entre 25 y 45 años, que creen que la música todavía enamora. Amor informa a sus oyentes con las noticias más importantes del mundo del entretenimiento, la farándula y los espectáculos.

Amor se renueva constantemente con la participación activa de los oyentes que opinan en las redes sociales y que programan lo mejor de las baladas inolvidables.

Estratos 2, 3 y 4

Página de Internet www.amores.com.co/
Facebook (www.facebook.com/amorbogota)
Twitter (@AmorEstereo)

SISTEMA EL SOL



Salió El Sol, la emisora especializada en salsa programa día a día la mejor música, la que solo reconocen los hombres y mujeres bailadores, melómanos, de 25 a 45 años. La emisora dueña de la clave salsera, cuenta con la participación de dj's especialistas, que comparten su experiencia y el sabor por este género.

El Sol es el mejor encuentro con el consumidor, con su programación El Salsómetro en Cali y Sale el Sol en Medellín, generando una gran comunidad en las redes sociales para todos aquellos para los que la vida está llena de sabor, colores y que se vive a ritmo de salsa.

Estratos 1, 2, 3 y 4

Página de Internet www.elsol.com.co/
Facebook (www.facebook.com/EISolCaliFanaticos)
Twitter (@elsolmedellin, @elsolcali, @EISolTulua)

RADIO RED



Radio Red emisora que brinda información política, judicial, económica e internacional con análisis en el noticiero “La Hora de la Verdad” dirigido por Fernando Londoño Hoyos, presente en Bogotá 970 am, Medellín 710 am y Cali 1200 am.

Radio Red una alternativa para hombres y mujeres mayores de 25 años, con programación variada de interés general y una fusión de géneros de música tradicional con canciones que evocan recuerdos.

Radio Red, atrapa lo que vale la pena.

Estratos 1, 2 y 3

Página de Internet www.radiored.com.co

SISTEMA LA CARIÑOSA



Con los grandes cantantes de la música popular de ayer y hoy; La Cariñosa con los ídolos del pueblo entrega también los lanzamientos de las nuevas propuestas musicales a sus oyentes, hombres y mujeres de 35 años en adelante, que disfrutan de una programación y de voces al aire que evocan momentos de despecho, de amor, traición, de amigos y rivales, y de todos los sentimientos que se enmarcan en una audiencia que disfruta de los grandes intérpretes populares. La Cariñosa logra integrar el amor por la música y la interacción con la emisora.

La cariñosa es el mejor encuentro con el consumidor, integrando la comunidad, la localidad, el municipio y abriendo sus líneas para conocer las opiniones y necesidades de sus oyentes y sus complacencias musicales.

Estratos 1, 2 y 3

Página de Internet www.lacarinosa.com
Facebook (www.facebook.com/lacarinosa.bogota)
Twitter (@lacarinosa610am)

NOTICIEROS POPULARES



Las problemáticas de la Comunidad local son el interés principal de los Noticieros Populares que cubren la información de la canasta familiar, ofertas de trabajo, judiciales, noticias de interés de la comunidad entre otras, estas noticias son abordadas por un completo equipo periodístico en cada ciudad cubriendo las noticias para hombres y mujeres mayores de 30 años de los Estratos 1 al 3, que se interesan por una información veraz, efectiva y cercana, transmitida para satisfacer su derecho a la información.

Los Noticieros Populares siempre estarán en pro del beneficio de la ciudadanía, ayudando e informando a la comunidad, teniendo un vínculo con ella y convirtiéndose en el canal de comunicación que trabaja por su bienestar y progreso.

Estratos 1, 2 y 3

EMISORAS VIRTUALES



RCN Mundo es el futuro, es un portal de audio en Internet donde se puede escuchar, en un solo sitio, la señal en línea con la programación de todas las emisoras de la cadena en tiempo real y se tiene acceso a una nueva variedad de emisoras que se han denominado “Emisoras Virtuales” cuyo contenido se realiza de manera exclusiva para Internet.

Se cuenta con una sección que permite escuchar las emisoras de las cadenas de radio aliadas internacionales de RCN Radio y es así como se tiene acceso al audio de diecisiete (17) emisoras en doce (12) países: Estados Unidos, Canadá, Francia, Holanda, El Vaticano, Chile, Ecuador, Venezuela, Bolivia, Guatemala, Paraguay y Uruguay.

Hoy llegamos al mundo a través de Internet, por medio de un computador, un teléfono celular o cualquier dispositivo con acceso a la red, con el contenido de ciento treinta y tres (133) emisoras producido desde las sesenta y dos (62) ciudades desde donde RCN Radio tiene operación y con el audio de catorce (14) emisoras virtuales; RCN Mundo cuenta ya con más de tres millones de visitas mensuales, el 86% del tráfico se da en Colombia y el 14% en el exterior.

Página de Internet www.rcnmundo.com
Facebook (www.facebook.com/rcnmundo)
Twitter (@rcnmundo)

EMISORAS VIRTUALES			
BOLERO	NUESTRA TIERRA	OCHENTERA	COLOMBIANISIMA
 <p>Boleros con una variedad de versiones que van desde las más clásicas hasta las nuevas.</p>	 <p>Géneros musicales rock, alternativo, electrónico, urbano, dándole oportunidad a bandas que no tienen espacio en la radio comercial</p>	 <p>Éxitos en inglés de la música de todos los tiempos, de artistas clásicos y reconocidos que marcaron un hito en la historia musical mundial.</p>	 <p>Música colombiana con los principales solistas hombres y mujeres que a través de nuestra historia musical han hecho grandes éxitos</p>
ROCKEANDO	NTN 24	VENTURA	OYENDO SALSA
 <p>Éxitos musicales de la historia del Rock interpretados por sus mejores exponentes</p>	 <p>Esta emisora es el audio en vivo del canal de televisión NTN 24</p>	 <p>Emisora musical cristiana, aspiracional, emotiva, alegre, positiva, programada con diferentes géneros de la música cristiana</p>	 <p>Emisora de Salsa programada con los éxitos de la música salsa de todos los tiempos interpretada por sus mayores exponentes</p>
AÑOS MARAVILLOSOS	CLASICA	ELECTROFIESTA	INSTRUMENTAL
 <p>Variación de baladas en español de los años 60's a 80's, de artistas clásicos y reconocidos que marcaron una historia en nuestro tiempo</p>	 <p>Éxitos de la música antigua, barroca, clásica y romántica de los compositores más destacados de la historia.</p>	 <p>Éxitos de la música que emplea para su producción e interpretación instrumentos electrónicos y tecnología musical electrónica.</p>	 <p>Un espacio para escuchar y disfrutar música relajante, sonidos para ambientar momentos especiales o solo para disfrutar algo de tranquilidad.</p>
KIDS	VALLENATO VENTIAO		CARIBE Y SON
 <p>Programa los éxitos musicales de los artistas más escuchados del momento entre niños y jóvenes, en géneros como el pop, dance, hip hop, etc.</p>	 <p>Lo mejor de la música vallenata en todos sus géneros: paseo, son, puya y merengue, interpretada por sus máximos exponentes tanto clásicos como de la nueva generación.</p>		 <p>Programada con los éxitos de la música caribeña: son cubano, merengue, salsa, boleros, calypso, soca, reggae, etc.</p>

1.4 Anunciantes

Los clientes anunciantes que pautan sus productos en RCN Radio pertenecen a diferentes sectores económicos²: Medios de comunicación, Financiero, Seguros, Comercio, Turismo, Telecomunicaciones, Campañas Cívicas, Gobierno, Diversión, Entretenimiento, Bebidas, Tabaco, Alimentos, Golosinas, Droguería, Automotriz, Agroindustria, Construcción, Servicios, Material de Oficina, Educación, Salud, Deportes, Internet, Aseo Personal, Perfumería, Loterías, Sorteos, Juegos, Vestuario, Textil, Calzado, Hogar, Electrodomésticos, Gasodomésticos, Muebles, Decoración, Limpieza, Higiene y Decoración.

El Proceso de Mercadeo y Ventas de RCN Radio con creatividad y servicio busca siempre ser el aliado más efectivo para todos los anunciantes. Es por eso que año tras año hay una preocupación por entregarles el más completo Portafolio de Productos, las Tarifas RCN, las cuales son utilizadas por los anunciantes durante todo un año.

A partir del año 1993, se quiso potencializar la utilización del tarifario a través de una comunicación diferente a la tradicional, donde sólo se presentaban tablas con los diferentes valores de Emisoras y Programas. Se inició por tener un concepto para cada año, acorde con lo que se quiere proyectar durante esos 365 días, el concepto se desarrolla visualmente tanto en la carátula como en los diferentes separadores, y en el editorial, escrito por Juan Gossaín, lo cual ha permitido al producto destacarse en un entorno muy competido.

Como parte de la cultura de la calidad en RCN Radio a través de los años el tarifario ha cambiado tanto en concepto como en imagen.

TARIFARIOS RCN RADIO

1993	1994	1995	1996
Comunicación Espacial	Ocupamos Todo El Espacio	Somos El Medio Y El Medio Es El Mensaje	Voces Que Impactan
			

² Ibope Colombia. Estudios de Competencia

1997	1998	1999	2000
Es Natural Que Suene	La Visión De La Radio	RCN La Nueva Cara De La Radio (Cambio Del Logo),	RCN La Radio De Todos Los Tiempos
			
2001	2002	2003	2004
RCN Radio Sintoniza A Colombia	RCN, Radio Todos Los Días	Colombia Escucha	Con Frecuencia Transmitimos Sentimientos
			
2005	2006	2007	2008
RCN La Radio Que Mueve A Colombia	Colombia Nos Hace Grandes	Ponemos Al Aire La Esencia De Lo Que Somos	Historias Que Hacen Historia - RCN 60 Años -
			

2009	2010	2011
La Radio a tu medida	Una Radio con buena onda	La Radio que Revoluciona
 <p>TARIFAS 2009 RCN RADIO</p> <p>LA RADIO A TU MEDIDA.</p>	 <p>TARIFAS 2010</p> <p>RCN RADIO</p> <p>UNA RADIO CON BUENA ONDA</p>	 <p>RCN RADIO</p> <p>La radio que REVOLUCIONA</p>
2012	2013	
Más que Radio	Nuestra historia no es nueva. Es de toda una vida haciendo LA MEJOR RADIO	
 <p>RCN RADIO</p> <p>Más que Radio</p> <p>Tarifas 2012</p>	 <p>RCN RADIO</p> <p>NUESTRA HISTORIA NO ES NUEVA. ES DE TODA UNA VIDA HACIENDO LA MEJOR RADIO.</p> <p>TARIFAS 2013</p>	

1.5 Asociados Periodísticos

RCN Radio cuenta con una serie de convenios internacionales de intercambio y servicio de información a través de la red internacional de satélites. Estos son³:

Voice Of America	Radio Nederland de Holanda	Radio Francia Internacional
Agence France Presse	Radio Vaticano de Roma	Radio Carve Uruguay
Cadena Radial Panamá	Radio Canada	Grupo Alius Guatemala
Radio Nacional del Paraguay	Radio Cooperativa de Chile	Radio Caracas Radio
Radio Quito	Radio Programas del Perú	Radio Panamericana de Bolivia

³ www.rcn.com.co

2. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

2.1 Misión

“RCN Radio, es un medio de comunicación que transmite cultura, entretenimiento e información veraz y oportuna, con responsabilidad social empresarial. Con sus colaboradores y aliados, lidera proyectos para ofrecer a su audiencia y anunciantes productos y servicios que contribuyen a su desarrollo económico y social, procurando justo rendimiento económico a sus accionistas”

2.2 Visión

“Continuar y consolidar el liderazgo como la mejor empresa radial de Colombia a la altura de las más prestigiosas del mundo, aumentando su base de contenidos en diferentes formatos, novedosos y de calidad, llegando a todo tipo de audiencias mediante el uso de las tecnologías más avanzadas”.

2.3 Principios y Valores

- Dedicación total a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Respeto al individuo, a la comunidad y al medio ambiente.
- Altos estándares de integridad, ética y moral de nuestra gente.
- Permanente innovación tecnológica y de programación.

2.4 Autopistas Estratégicas

- Defensa del Core Business (esencia del negocio).
- Reforzar el Core Business (esencia del negocio).
- Diversificación.

3. CONTROL DEL MANUAL

RCN Radio es una empresa colombiana que ha orientado su actividad económica y de responsabilidad social teniendo como prioridad la calidad en los servicios que ofrece. Con el ánimo de ser reconocida por la calidad de sus servicios empieza en el año 2008 el proceso para la Certificación de Calidad en la Norma ISO 9001 – versión 2000, la actualiza en la versión 2008 en el año 2009, certificar toda la Cadena en el año 2010 y la renovación de su certificado en el año 2011 con una vigencia por 3 años hasta el 2014. Partiendo de los requisitos de esta norma se ha elaborado "El Manual de Calidad de RCN Radio" con el objetivo de establecer el Sistema de Gestión de Calidad de la Cadena con alcance a todas las ciudades y que aplica a todas sus actividades.

El Manual describe los lineamientos adoptados por RCN Radio para cumplir con las políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad.

El Control del Manual de Calidad es el mecanismo mediante el cual se definen las responsabilidades para revisión, aprobación, distribución y control de actualizaciones.

3.1 Revisión y Aprobación

El Manual de Calidad es revisado y aprobado por el Comité Ejecutivo y Estratégico de RCN Radio quien tiene la responsabilidad de verificar la consistencia entre lo descrito en este manual y la realidad, así mismo verificar que lo descrito cumple con los objetivos de calidad establecidos.

3.2 Distribución y Control de Copias

Existen dos tipos de copias del Manual, una controlada y una no controlada. La primera es aquella que cuando se presentan cambios requiere actualización y la segunda no la requiere. Todos los manuales vigentes se encuentran en el portal empresarial de RCN Radio, los Gerentes de Ciudad tienen una copia física de cada manual como segunda opción de consulta (copia no controlada). Es responsabilidad del representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad definir en qué casos y a quién se le entrega una copia no controlada de los manuales.

El Manual de Calidad está disponible para consulta virtual y una copia física en cada ciudad, en Gestión Humana y Calidad y otra en Presidencia.

3.3 Control de actualizaciones

El control de actualizaciones del Manual de Calidad es un instrumento que facilita llevar y conservar la historia de cambios y se realiza teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento de Control de Documentos y Registros.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de RCN Radio tiene en cuenta los procesos que afectan la calidad de los servicios:

Producción, programación y difusión de contenidos y actividades promocionales
Mercadeo y venta de espacios publicitarios.
Procesos estratégicos y de apoyo

4.2 Exclusiones

Dado que para el desarrollo de la misión de RCN Radio aplican todos los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2008 el Sistema de Gestión de Calidad de la Cadena no presenta exclusiones.

4.3 Política de Calidad

“RCN Radio, apoyada en su talento humano ofrece productos y servicios a su audiencia y anunciantes basándose en la cultura de la calidad, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de sus compromisos”.

4.4 Objetivos de Calidad

- Ser reconocidos como la mejor empresa de radio de Colombia
- Desarrollar contenidos y actividades promocionales a partir de la interpretación de la opinión de los oyentes, que permitan buscar los niveles de audiencia requeridos por la compañía.
- Cumplir con los presupuestos de ingresos establecidos para la Compañía, ofreciendo portafolios de productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros anunciantes cumpliendo los compromisos adquiridos con ellos.
- Contar con la tecnología requerida para el cumplimiento de los objetivos y estrategias del negocio.
- Generar un clima laboral basado en una cultura del servicio, donde el bienestar, compromiso, competencias y valores del talento humano faciliten el logro de la estrategia de RCN Radio.
- Garantizar el crecimiento y sostenibilidad económica de la Cadena.

4.5 Interacción entre Procesos

La secuencia e interacción entre los macroprocesos del Sistema de Gestión de Calidad se evidencia en el mapa de procesos, en las caracterizaciones de procesos y en los manuales de procedimientos. RCN Radio ha identificado tres tipos de procesos de la siguiente manera:

Estratégicos

Se agrupan los procesos que definen la visión o foco del negocio y que generan valor mediante los lineamientos estratégicos. El macroproceso estratégico de la Cadena es:

- Proceso de Direccionamiento Estratégico

Misionales

Se agrupan los procesos que dan cumplimiento a la misión y visión y que generan valor a los clientes y a RCN Radio. Los macroprocesos misionales de la Cadena son:

- Proceso de Gestión Comercial
- Proceso de Gestión de Producción y Programación

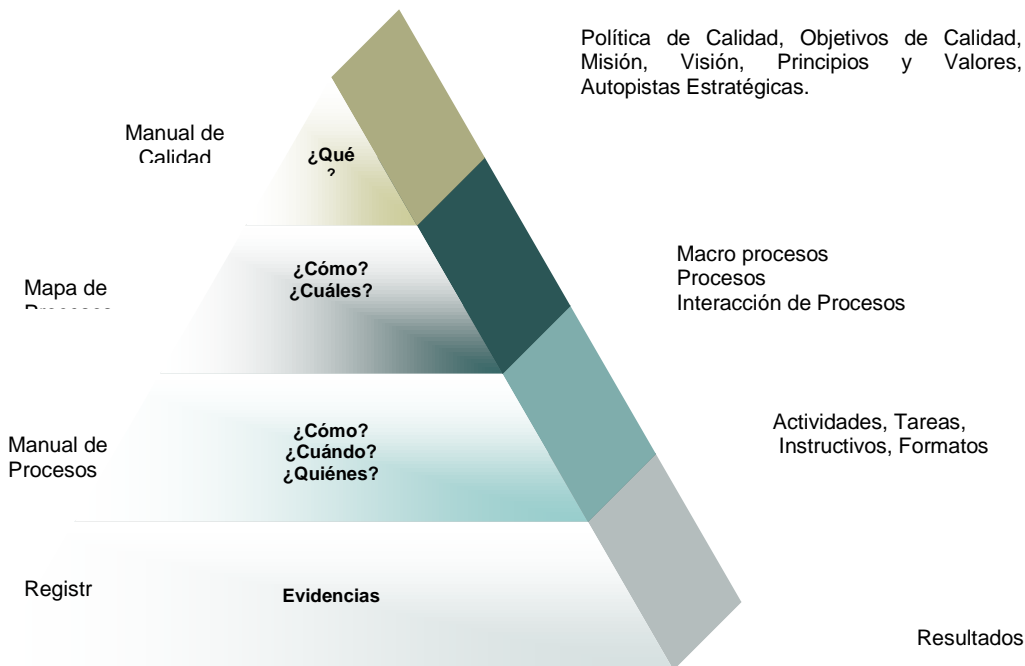
Apoyo

Se agrupan los procesos que facilitan el desarrollo de los macroprocesos misionales y estratégicos y generan valor para toda la organización en sus diferentes frentes. Los macroprocesos de apoyo de la Cadena son:

- Proceso de Gestión del Talento Humano
- Proceso de Gestión Financiera y Administrativo
- Proceso de Gestión de Infraestructura
- Proceso de Gestión Mejora Continua
- Seguridad

4.6 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de RCN Radio se jerarquiza desde la definición de los lineamientos estratégicos hasta los registros que evidencian los resultados de la gestión:



RCN Radio ha documentado los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001 versión 2008: Control de Documentos y Registros, Auditorías Internas de Calidad, Producto o Servicio no Conforme quejas y Reclamos, Acciones Correctivas y Preventivas; y los procedimientos requeridos por la Cadena para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y para apoyar la operación eficaz de sus procesos.

Se han documentado Manuales de Procesos y Procedimientos por macroprocesos con el fin de proporcionar documentación que sea funcional, de fácil uso y consulta y que suministre la información necesaria para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios y las decisiones de la Cadena.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos tienen para RCN Radio los siguientes objetivos:

- Presentar una visión integral y articulada de los procesos.
- Orientar y apoyar la gestión del trabajo diario.
- Precisar las responsabilidades y la ejecución de proyectos
- Facilitar la ejecución correcta y el control de actividades.
- Ahorrar tiempo y esfuerzos en la realización del trabajo evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Presentar información básica para la planeación mediante objetivos e indicadores
- Medir la gestión de personas y de procesos.

El acceso a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está asegurado para todos los colaboradores mediante la publicación en la página de Gestión Humana y Calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Para RCN Radio el liderazgo, compromiso y participación activa de la alta dirección representada en su Comité Ejecutivo y Estratégico son esenciales para desarrollar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y lograr eficaz y eficientemente los resultados deseados. Basado en lo anterior la alta dirección ha:

- Identificado las necesidades, expectativas y preferencias de nuestros clientes oyentes y anunciantes.
- Definido y desplegado la misión, visión, política, objetivos, principios, valores y autopistas estratégicas.
- Planificado el futuro de la Cadena, a partir de sus lineamientos estratégicos.
- Identificado los procesos necesarios para el desarrollo del negocio en términos del ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

- Asignado las responsabilidades y autoridades que les permitan a los colaboradores contribuir al logro de los objetivos y establecer su participación, motivación y compromiso con la calidad.
- Revisado el Sistema de Gestión de Calidad, mas allá de la verificación de la eficacia, este proceso se ha convertido en una herramienta mediante la cual el Comité Estratégico identifica oportunidades para la mejora y el planteamiento de nuevos objetivos que beneficiarán a la Cadena.

La alta dirección de la Cadena se asegura de reconocer y hacer seguimiento a los requisitos legales aplicables a la esencia del negocio definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Min TIC, acerca del uso del espectro electromagnético y del control y vigilancia sobre las emisoras, entre otros la Ley 80 de 1993 – ley de contratación administrativa, artículo 35 de la radiodifusión sonora, Ley 1150 de 2007, por la cual se reglamenta esta ley, la 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 de Espectro y se dictan otras disposiciones*”), norma que contempla un capítulo para el servicio de radiodifusión sonora (Título VIII). Igualmente se aplica la Resolución 415 de 2010 del Min TIC, Estatuto de Radiodifusión Sonora, por el cual se clasifica el servicio de radiodifusión sonora y se dictan normas sobre el establecimiento, organización y funcionamiento de las cadenas radiales.

6. RECURSOS

La alta dirección asegura la disponibilidad de los recursos esenciales para la implementación de las estrategias y logro de los objetivos de la Cadena.

En la actualidad RCN Radio tiene 1484 empleados en todo el país quienes cuentan con las competencias necesarias para el desempeño de los proyectos asignados a su gestión. De la misma manera la Cadena desarrolla programas de inducción, formación y desarrollo, bienestar y valoración de la gestión orientados a fortalecer las competencias y clima laboral.

RCN Radio, con presencia en casi todo el territorio nacional, tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá, en la Calle 37 No 13ª - 19, en un área aproximada de 8.000 metros cuadrados. Implementa las últimas tecnologías en radiodifusión, operando transmisores digitales de alta eficiencia en las bandas AM y FM, consolas multicanales interconectadas con matrices de audio, redes nacionales de distribución y contribución de audios vía satélite, enlaces regionales en FM, corresponsalías nacionales e internacionales vía IP.

Adicionalmente a lo anterior se tienen implementados sistemas de respaldo y contingencia que aseguran la continuidad del servicio prestado dentro de los parámetros especificados en los Indicadores del Sistema de gestión de Calidad

En Hardware: Servidores (red, correo, Internet, aplicaciones financieras, aplicaciones administrativas, producción), SAM (Sistemas de Almacenamiento Masivo), PC's (aire, producción, estudios de grabación con tarjetas profesionales de audio) PC's (áreas financiera, administrativa y comercial), Portátiles. En Software: Motores de bases de datos, herramientas de desarrollo, software propio (desarrollos internos), software de gestión, software utilitario.

En comunicaciones, la Cadena tiene convenios corporativos para el manejo de telefonía en larga distancia nacional e internacional con los tres principales operadores UNE, ETB y Telefónica – Telecom, para el servicio de larga distancia nacional se utiliza como operador principal a UNE (antiguo Orbitel), para el servicio de larga distancia internacional se utiliza como operador principal a la ETB y, como rutas alternas se cuenta Telefónica – Telecom. A nivel de comunicaciones celulares el operador principal es Comcel.

Para la transmisión de datos el operador de los servicios de valor agregado de acceso a Internet, canales dedicados de datos y voz corporativa es Level3 (antiguo Global Crossing), esta red conecta las 15 principales sedes de la Cadena. Las comunicaciones satelitales que soportan las portadoras de los diferentes sistemas de la Cadena son prestadas a través de un acuerdo con Telefónica – Telecom que utiliza los servicios satelitales de SES (antiguo NewSkys). A nivel local las comunicaciones de las diferentes sedes son prestadas por los operadores telefónicos de cada región, básicamente para soportar los servicios locales.

En cuanto al parque automotor la Cadena cuenta a nivel nacional con una flotilla de 59 vehículos de marcas Chevrolet, Suzuki y Toyota, los móviles para producción y transmisión están dotados con equipos de última tecnología. 32 motos las cuales utilizan los de seguridad y mensajería. Un vehículo denominado Show Car utilizado para eventos y transmisiones especiales. La flotilla de vehículos es monitoreada permanentemente mediante un Software llamado SATRACK donde se puede tener conocimiento en tiempo real de la ubicación, velocidad y recorridos de los vehículos así como identificar los casos de emergencia el cual se enciende mediante la activación del botón de pánico que cuenta cada carro.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para asegurar los productos y servicios a sus clientes RCN Radio ha identificado como procesos esenciales de su negocio aquellos que tienen relación directa con su audiencia y anunciantes. En el primero, Gestión de Producción y Programación, están Investigaciones, Producción y Programación, y en el segundo que hace referencia a la Gestión Comercial Mercadeo, Publicidad, Ventas, Mercadeo Social, Mercadeo Promocional y Pautas. En estos, como en todos sus procesos, definió los mecanismos para el desarrollo de la gestión mediante el ciclo de la mejora continua, identificando objetivos, responsabilidades, recursos, la secuencia para el desarrollo de las actividades y mecanismos de control.

8. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

Para asegurar su Sistema de Gestión de la Calidad RCN Radio ha definido como proceso la Gestión de Mejora Continua donde se planean y ejecutan las auditorías, el control documental, el control del producto y servicio no conforme, quejas y reclamos, acciones preventivas y correctivas y la valoración de la gestión.

Desde los procesos misionales se realiza el seguimiento y la medición de la satisfacción de los clientes. Para el cliente anunciante mediante la aplicación de una encuesta de percepción del servicio y para el cliente oyente mediante el análisis de resultados del Estudio Continuo de Audiencias de Radio ECAR y la realización de otros estudios liderados por su proceso de Investigaciones.

9. ANEXOS

9.1 Presencia de RCN Radio en Colombia (Incluyendo emisoras afiliadas)

Regional Barranquilla

- 7 Barranquilla
- 14 Cartagena
- 36 Lorica
- 40 Montería
- 48 Planeta Rica
- 52 Riohacha
- 60 Santa Marta
- 62 Sincelejo
- 68 Valledupar

Regional Boyacá

- 5 Barbosa
- 19 Duitama
- 63 Sogamoso
- 67 Tunja
- 69 Villa de Leyva
- 70 Villapinzón

Regional Bucaramanga

- 6 Barrancabermeja
- 9 Bucaramanga
- 18 Cúcuta
- 42 Ocaña
- 58 San Gil

Regional Cali

- 10 Buenaventura
- 11 Buga
- 13 Cali
- 46 Pasto
- 49 Popayán
- 65 Tuluá
- 66 Tumaco

Otras

- 1 Aguachica
- 3 Arauca
- 15 Cartago
- 17 Cimitarra
- 20 El Banco
- 25 Garzón
- 28 Granada
- 29 Guaviare
- 31 Ipiales
- 32 Itsmína
- 34 La Dorada
- 35 La Plata
- 39 Mocoa
- 43 Pacho
- 44 Palmira
- 45 Pamplona
- 50 Puerto López
- 51 Quibdó
- 54 Riosucio
- 55 Sahagún
- 56 Samacá
- 59 San Juan del Cesar

Regional Eje Cafetero

- 4 Armenia
- 12 Cajamarca
- 37 Manizales
- 47 Pereira

Regional Ibagué

- 21 Espinal
- 22 Florencia
- 24 Fusagasugá
- 26 Girardot
- 30 Ibagué
- 41 Neiva

Regional Medellín

- 2 Apartadó
- 16 Caucaasia
- 23 Fredonia
- 27 Girardota
- 33 La Ceja
- 38 Medellín
- 53 Rionegro

Regional Bogotá

- 8 Bogotá
- 57 San Andrés
- 71 Villavicencio
- 75 Zipaquirá

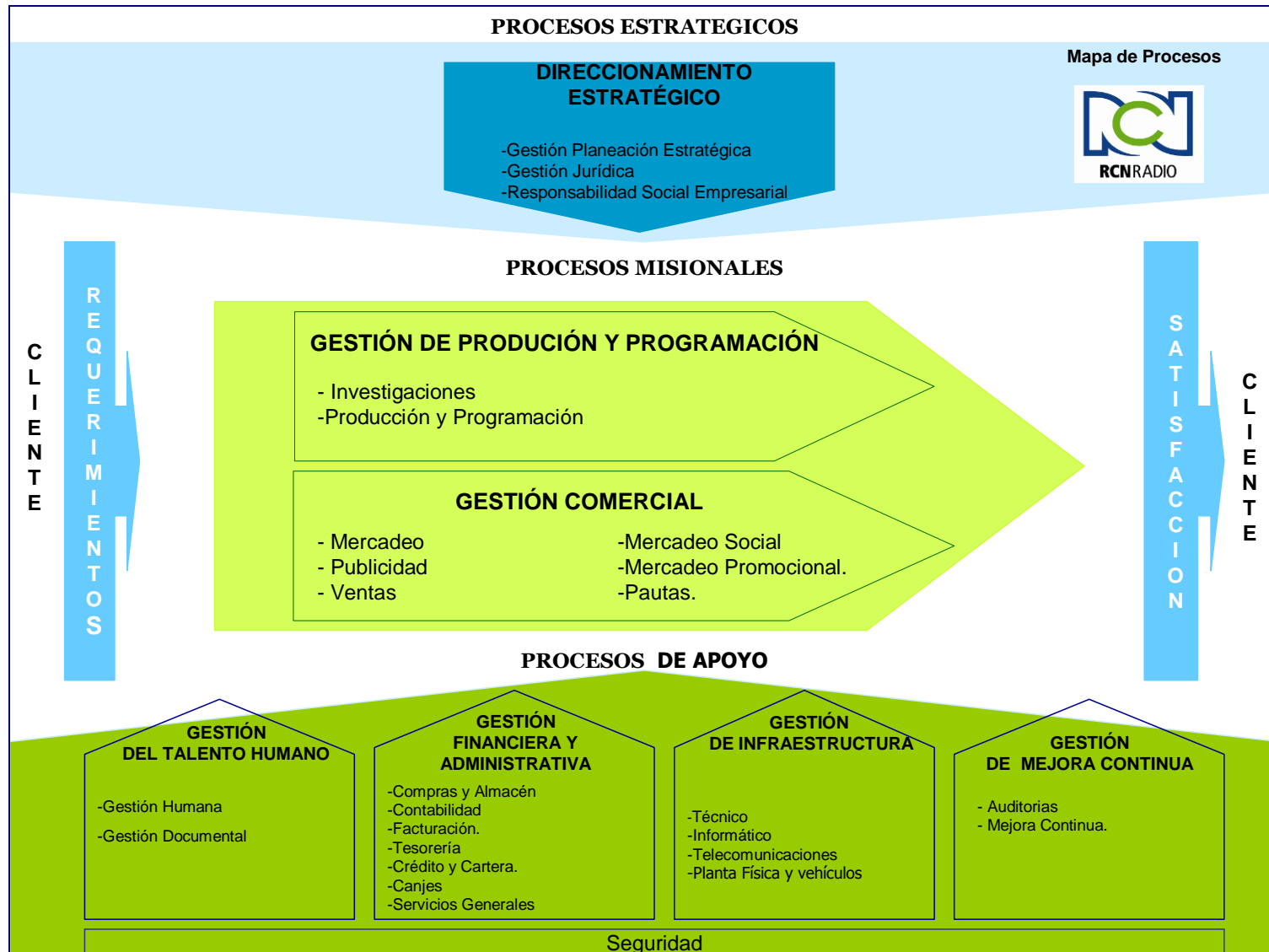
- 61 Sevilla
- 64 Timaná
- 72 Villeta
- 73 Yopal
- 74 Zapatoca
- 75 Bello
- 76 Calarcá
- 77 Dosquebradas
- 78 Flandes
- 79 Girón
- 80 Guarne
- 81 Itagurí
- 82 La Paz (Cesar)
- 83 Los Patios (Nte. de Santander)
- 84 Piedecuesta
- 85 Sabana de Torres
- 86 Santo Tomás
- 87 Villa María



Cubrimos
867
municipios.

Nuestra
señal llega al
88%
de los colombianos

9.2 Mapa de Procesos



9.3 Comité Ejecutivo y Estratégico

La alta dirección de RCN Radio está representada en su Comité Ejecutivo y Estratégico que define, despliega y comunica las estrategias de la Cadena a todos sus equipos de trabajo.

Presidente	Fernando Molina Soto
Vicepresidente Operaciones	José Antonio Succar Lega
Vicepresidente de Mercadeo y Ventas	Jorge Eduardo Correa Robledo
Vicepresidente Financiero	Hernán Mosquera Villa
Gerente de Gestión Humana y Calidad	Agustín Ramírez Caro
Gerente Nacional Jurídico	Javier Márquez Vargas
Gerente Ejecutivo Nacional de Producción y Programación	Jorge Enrique Roa Angulo
Gerente de Responsabilidad Social Empresarial O.A.L.	Ana María Guerrero Carvajal
Directora Nacional de Contabilidad	María Victoria Mejía Isaza
Coordinador Nacional de Auditoría	Wilson Báez Oliveros

En las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Pereira y Tunja cada Gerente Regional tiene un Comité conformado por su equipo de primera línea.

9.4 Comité de Calidad

El Comité de Calidad de RCN Radio está conformado por colaboradores de diferentes procesos, tienen como responsabilidad garantizar la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad y participar como auditores internos en los procesos de evaluación de la Cadena. Hay Comité de Calidad Nacional uno en la ciudad de Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín. De la misma manera cada Comité de Calidad de las ciudades cuenta con su Representante de la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad y con su respectivo Coordinador de Calidad.

En las demás ciudades de la empresa se cuenta con el Representante de la Dirección al S.G.C en la ciudad que de acuerdo al tamaño de esta hace las veces del Coordinador de Calidad.

• **Comité de Calidad - Bogotá**

Representante Nacional de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad	Agustín Ramírez Caro Gerente de Gestión Humana y Calidad
Coordinador Nacional de Calidad	Gladys Marín Zuluaga. Directora de Desarrollo Humano y Calidad
Coordinador de Procesos y Mejoramiento	Diana María Cardozo Ramírez, Coordinadora de Procesos y Mejoramiento Continuo
Integrantes	
Producción y Programación	Eileys Cruz Cruz
	Jaime Rodríguez García
	Ana María Dávila Angel
Técnico	Liliana Perilla Ochoa
Telecomunicaciones	Orlando Castaño Boada
Informático	Carmenza Rojas Morales
Deportes	Narciso Cárdenas León
	Héctor Palau Saldarriaga
	Rubiel Humberto Beltrán Urrea
Ventas	Mauricio Saavedra Sánchez
	Amparo Silva
Mercadeo Social	Alba Lucía Pava Torres
Pautas	Leonardo Colorado Rojas
Financiera	Hugo Lozano Cárdenas
Contabilidad	Linda Bell Restrepo Moreira
Administrativo	Ricardo Ramírez Ardila
Servicios Generales	Aracely Marulanda Londoño
	Rubén Darío Vanegas Moreno
Crédito y Cartera	Mauricio Velasco Martínez
Tesorería	Adriana Cardona Castillo
Canjes	Ricardo González Moreno
Gestión Humana y Calidad	Agustín Ramírez Caro
	Wilson García Acosta
	Alexander Goyeneche Moyano
	Diana Cardozo Ramírez
	Gladys Marín Zuluaga
Auditoría	Hugo Arenas Ardila

Comité de Calidad – Barranquilla

Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad - Ciudad	Ruben Dario García Zuluaga Gerente Regional Barranquilla
Coordinador de Calidad – Ciudad	Shirley Ramírez Donado
Integrantes	
Producción y Programación	Ali Saen Guerrero Tajan
	Rafael Enrique Vergara Polo
	James Enrique Pájaro Rodríguez
	Jose Antonio Samper Elles
	Ezequiel Julio de Avila
Técnico	Javier Ignacio Álvarez Sánchez
	Juan Pablo Jojoa Paz
Deportes	Miguel Henry Fajardo Escobar
	Alberto Rafael Mercado Tapias.
Ventas	Alexander Augusto Ortiz Vergel
	Bernarda Quiñones Buelvas
	Jhon Jairo García Arroyave
	Nayda Maria Cure Bayram
Mercadeo	Juan Pablo Rojas Vengochea
Pautas	Shirley Ramírez Donado
Gestión Humana	Ruben Dario Garcia Zuluaga
Servicios Generales	Ever Luis López Rodríguez
	Denys Esther Rangel Morales
Auditoría	Héctor Alfonso Buendía Guzmán

Comité de calidad – Bucaramanga -

Gestión de Calidad - Ciudad	Fernando Ardila Plata Gerente Regional Bucaramanga
Coordinador de Calidad – Ciudad	Saturio Galvis Caicedo
Integrantes	
Producción y Programación	Yerson Yair Lázaro Quintero
	Carlos Alberto Cruz Meza
	Juan Carlos Armenta Granadillo
	Jhon Stiwatr Guerrero Vargas
	Jhon Mauricio Diaz Duran
	Nelson David Cipagauta Velandia
	Alberto Niño Agudelo
Técnico	Álvaro Guevara Conde
Ventas	Navil Jamal Jackaman Ali
	Gladys Eugenia Olarte Miranda
Mercadeo	Ricardo Sarmiento Monsalve
Pautas	María Helena Núñez Cadena
Gestión Humana y Calidad	Fernando Ardila Plata
	Claudia Patricia Martínez Gallo
Auditoría	Saturio Galvis Caicedo

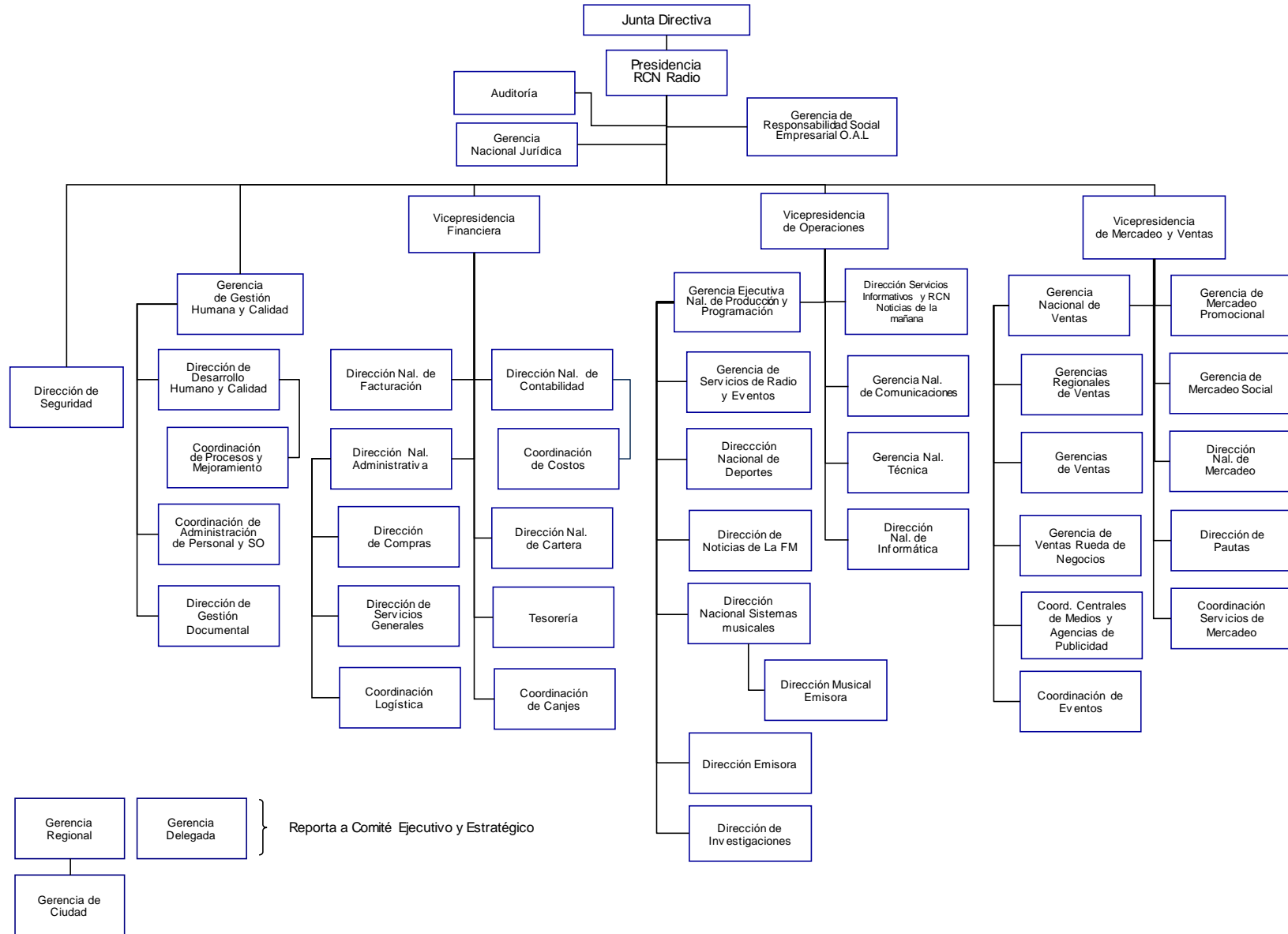
Comité de Calidad - Cali -

Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad - Ciudad	Luis Guillermo Buitrago Castro Gerente Regional Cali
Coordinador de Calidad – Ciudad	Diego Fernando Lasso Director Emisora
Integrantes	
Producción y Programación	Juan Ricardo Castaño García
	Diego Fernando Lasso Andrade
	Jair Hernán Lenis
	Nehiloth Jaramillo Aponte
	Magdeleine Rodríguez Rodríguez
	Carlos Fernando Forero Villegas
	Blanca Liliana Martínez Valdes
	Hernando Obando Moreno
Técnico	Juan Miller Mamian Angulo
Deportes	Francisco Javier Vélez Muñoz
	Oscar Luis Cárdenas Satizabal
	Jose Alberto Garzón Arboleda
Ventas	Alejandro Marulanda Tascón
Pautas	Hernando Clavijo Millán
Tesorería	Luz Stella Osorio Quintero
Gestión Humana	Luis Guillermo Buitrago Castro
Servicios Generales	Judith Castañeda García
Auditoría	Esperanza Salazar Castro
	Porfirio Millán Álvarez

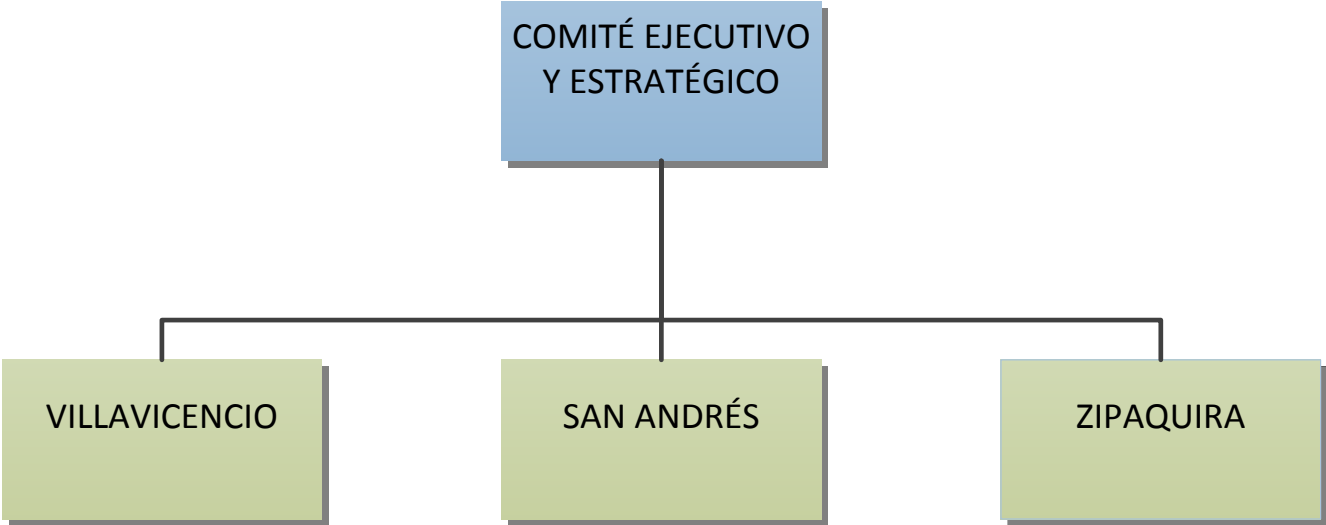
Comité de Calidad - Medellín -

Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad - Ciudad	Jaime Dario Ossa Puerta Gerente Regional Medellín
Coordinador de Calidad - Ciudad	Carlos Alberto Arevalo Gutiérrez Analista de Mercadeo
Integrantes	
Producción y Programación	Edilberto Alfonso Cárdenas Cuervo
	Ángel Rolando Torres Arango
	Luis Fernando Henao Osorio
	Gabriel Jaime Salazar Henao
	Carlos Elias Montoya Florez
	Rogelio Taborda Vallejo
Técnico	Juan Guillermo Llano
Informática	Cristian Alberto Cañas García
Ventas	Carlos Alberto Sánchez Salazar
	Juan David Núñez García
Gestión Humana	Jaime Dario Ossa Puerta
	Rosa Palacio Secretaria Gerencia Regional
	Adriana María Perez
Pautas	Adriana María Cadavid García
Mercadeo	Carlos Alberto Arevalo Gutiérrez
Servicios Generales	Juan Carlos Arango Valencia
Facturación	Maritza Taborda Gaviria
Tesorería	Aracely Chancy Osorio
Auditoría	María del Pilar Escobar Aguilar
Gerente Delegado	Fabio Matallana Toro

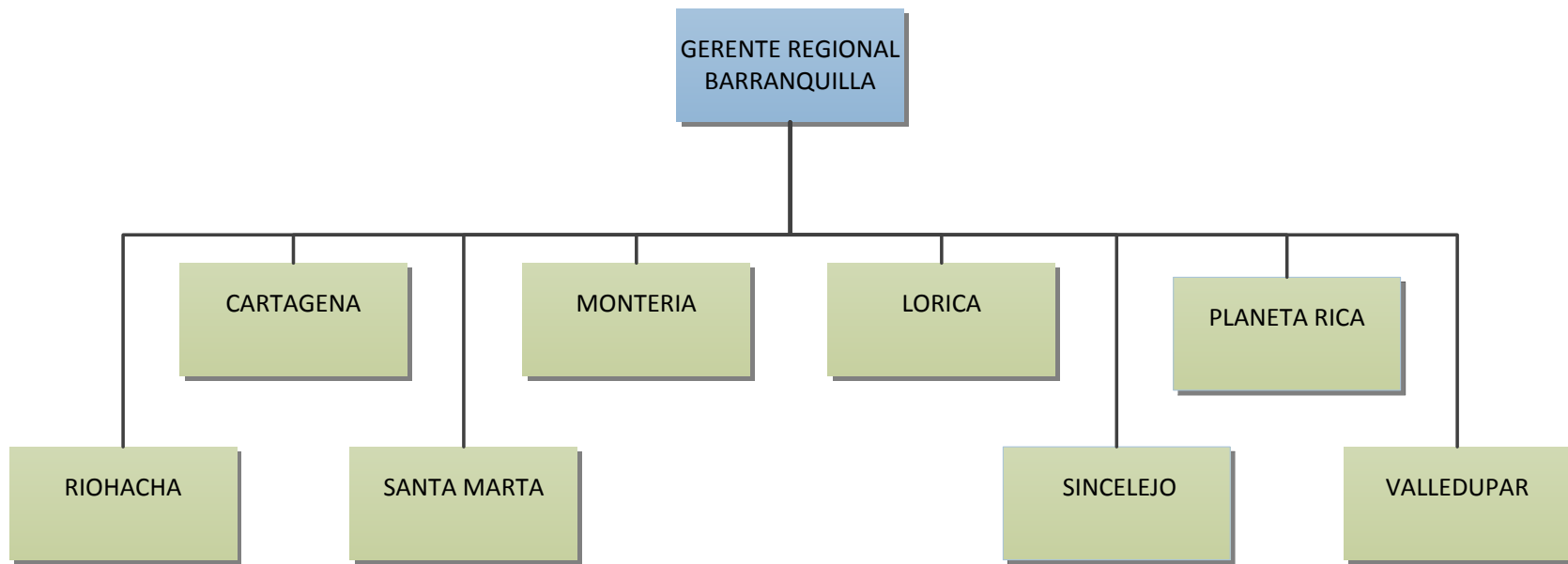
9.5 Organigrama RCN Radio



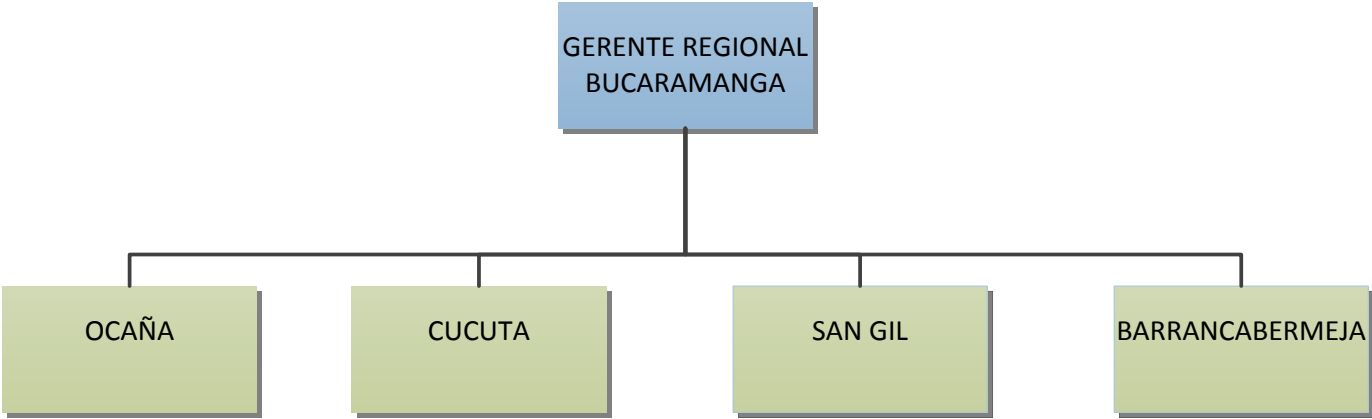
9.6 Organigramas Regionales
RCN RADIO REGIONAL BOGOTÁ



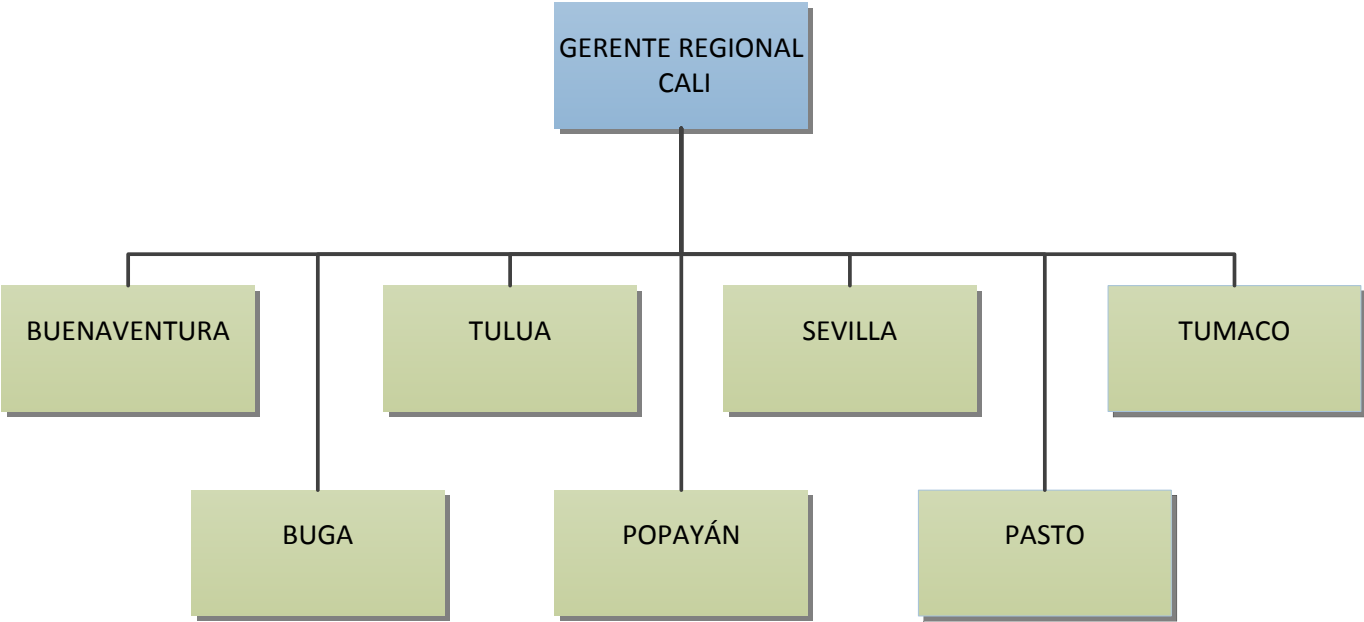
RCN RADIO REGIONAL BARRANQUILLA



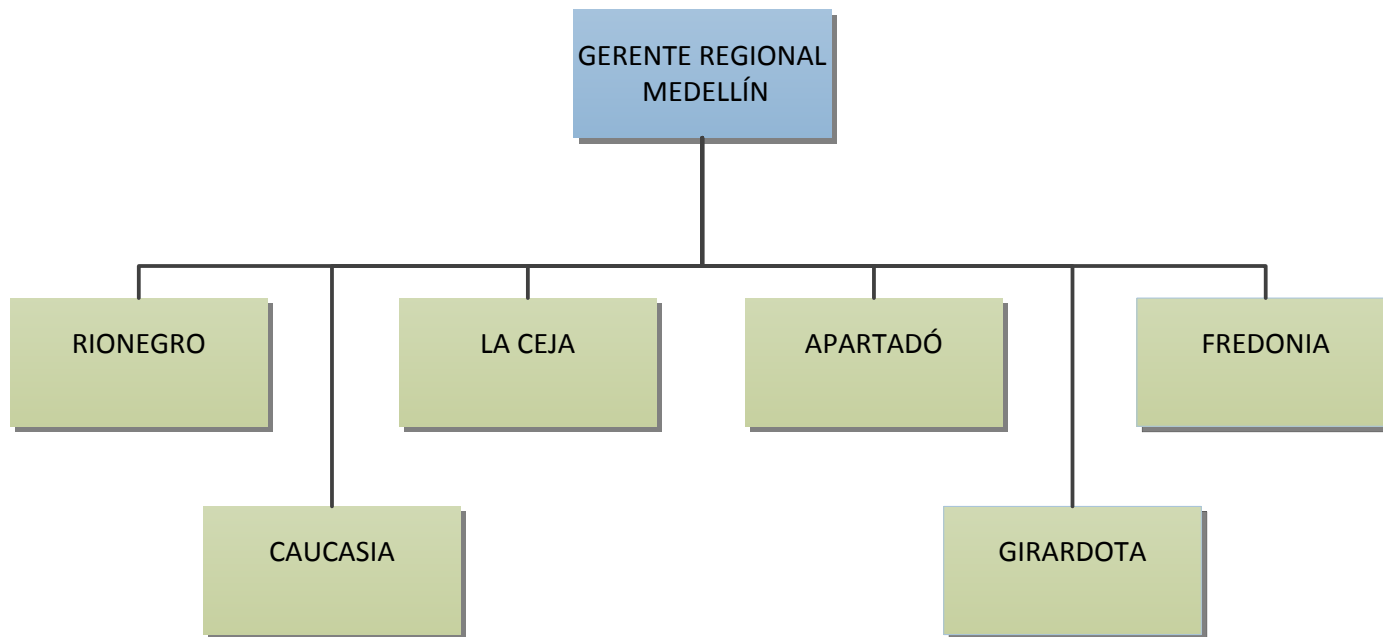
RCN RADIO REGIONAL BUCARAMANGA



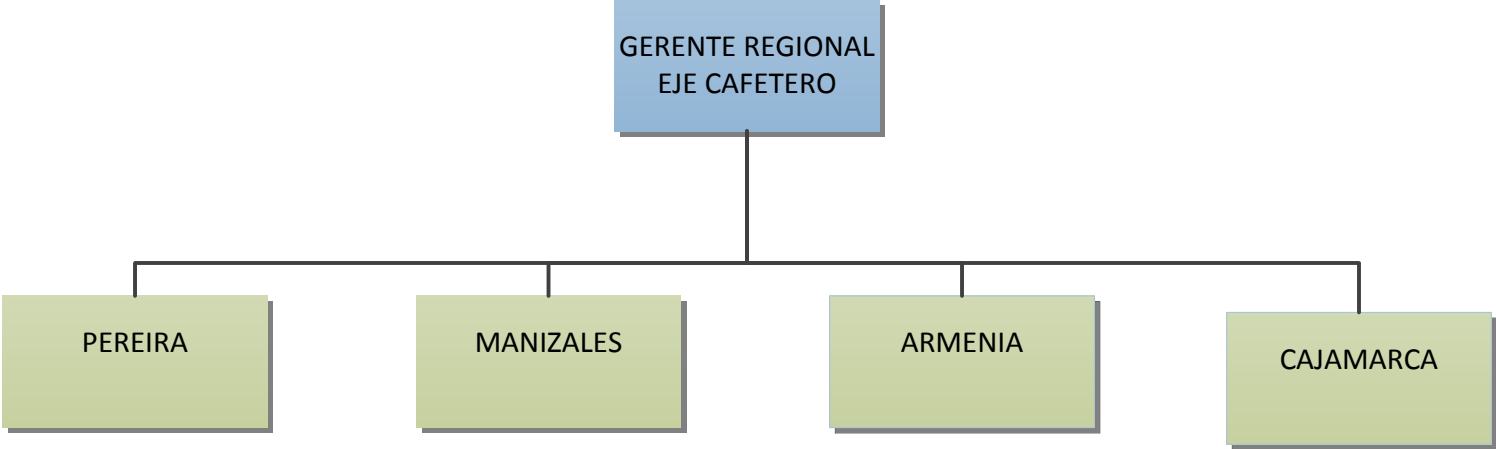
RCN RADIO REGIONAL CALI



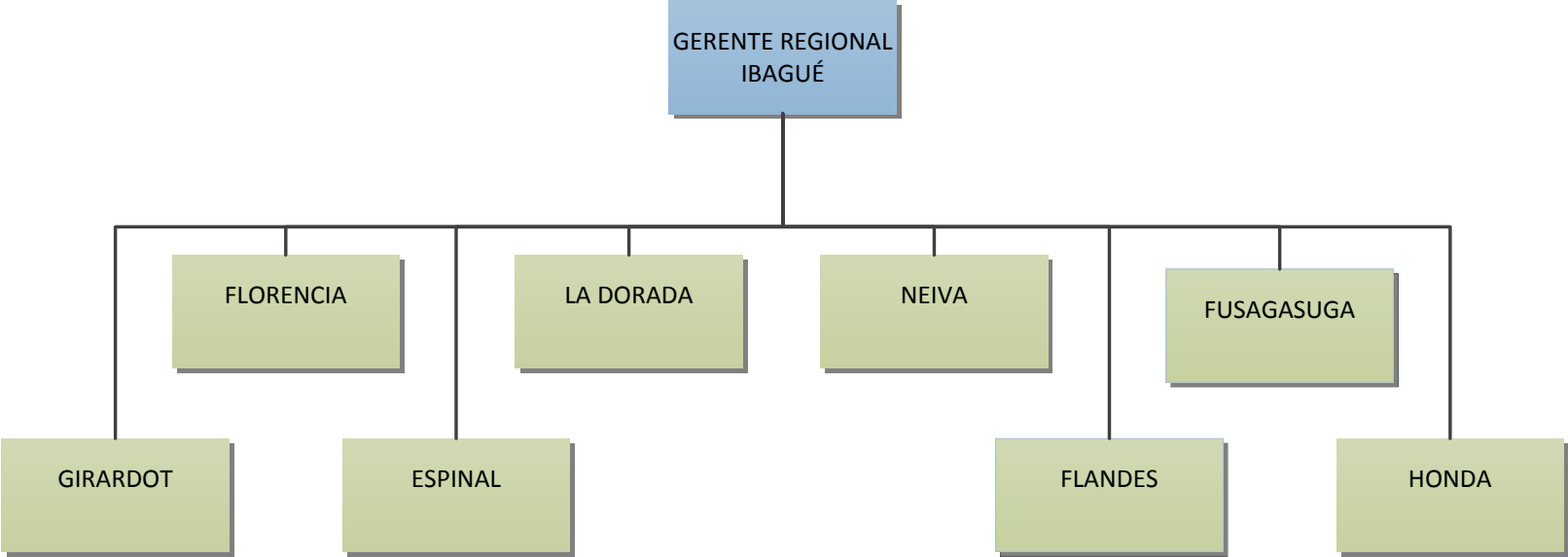
RCN RADIO REGIONAL MEDELLÍN



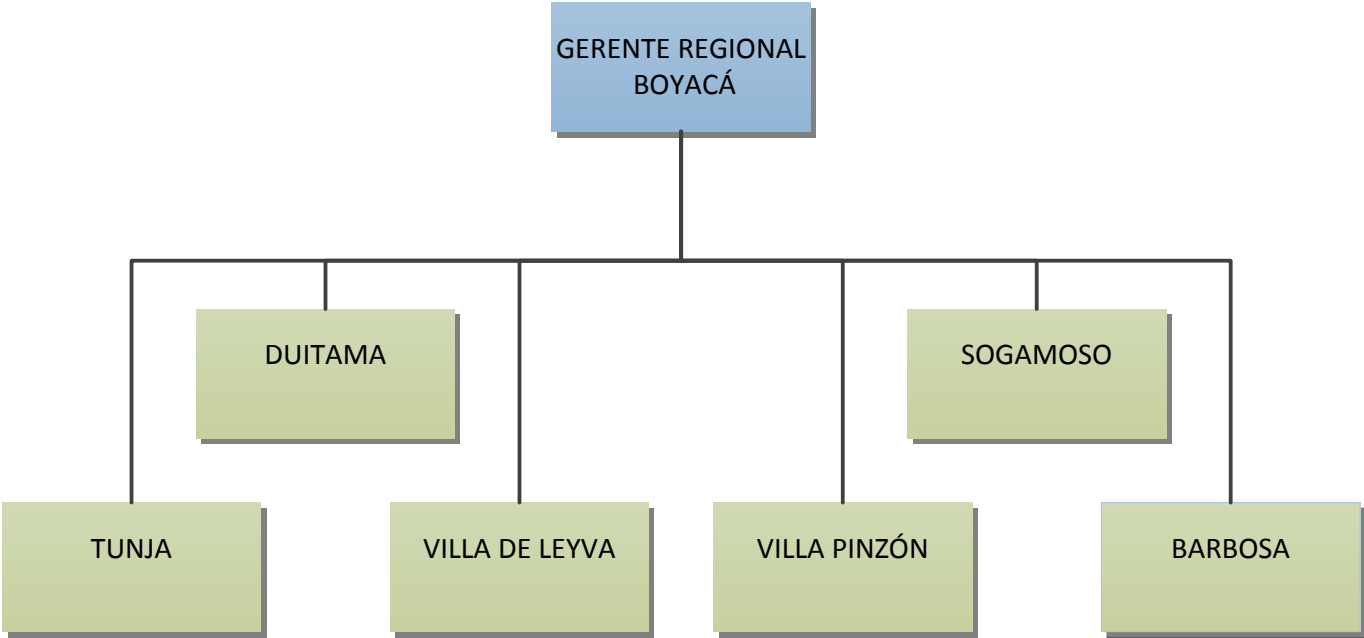
RCN RADIO REGIONAL EJE CAFETERO




RCN RADIO REGIONAL IBAGUÉ





RCN RADIO REGIONAL BOYACÁ





9.7 Caracterización de Procesos


Vigente desde 8 de febrero 2010	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	 RCNRADIO
Versión 002		
1. PLANEAR		
OBJETIVO DEL PROCESO:		
1. Definir y gestionar el Direccionamiento Estratégico de la Cadena 2. Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de la Cadena para su operación		
RESPONSABLE DEL PROCESO: Presidente de RCN Radio		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA
TIPO DE PROCESO: Estratégico MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico	Humanos: Presidente de RCN Radio, Comité Ejecutivo y Estratégico, Gerente Nacional Jurídico, Asesor Jurídico, Asistente Jurídico, Gerente de Responsabilidad Social Empresarial O.A.L, Gerente Regional, Gerente de Ciudad, Gerente Delegado. Infraestructura: Espacios de Trabajo adecuados para el desarrollo de las actividades. Sistema de Comunicaciones (internet, red de datos) y Servicios de transporte.	Específicos: 4.1, 4.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.1 Generales: 4.2.3, 4.2.4, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
2. HACER		
PROVEEDORES	ACTIVIDADES O PROCESOS	CLIENTES
1. Todo tipo de organizaciones 2. Estado 3. Junta Directiva 4. Todos los procesos	- Definir el Direccionamiento Estratégico de la Cadena. - Asegurar que los requisitos legales y del cliente se determinan y se cumplen. - Asegurar y revisar que el Sistema de Gestión de la Calidad se establece, implementa y mantiene. - Asegurar que la autoridad y responsabilidad es definida y comunicada. - Asegurar que se establecen los procesos de comunicación interna. - Garantizar los recursos para el mejoramiento continuo.	1. Todo tipo de organizaciones 2. Estado 3. Junta Directiva 4. Todos los procesos
ENTRADAS		SALIDAS
1. Información de tendencias nacionales e internacionales asociadas al negocio. 2. Información legal relacionada con el negocio. 3. Información y lineamientos 4.- Informe Ejecutivo de resultados. - Propuesta de Proyectos y Seguimiento		1, 2 y 3. Plan estratégico 4. - Solicitud de Informe ejecutivo de resultados por año. - Proyectos aprobados
3. VERIFICAR		
DOCUMENTOS SOPORTE		INDICADORES
Documentos 1. Misión 2. Visión 3. Principios y Valores 4. Política conflicto de intereses 5. Política de Calidad 6. Objetivos de Calidad 7. Orientación estratégica Manuales 1. Manual de Calidad 2. Manual de Procesos y Procedimientos Prodimientos Lineamientos Estratégicos 1. Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad Jurídica 2. Presentación de licitaciones para adjudicación de concesiones y seguimiento a requisitos legales en su operación.		Ver matriz de indicadores
4. ACTUAR		
Solicitar la implementación de acciones correctivas y preventivas		


Vigente desde 8 de febrero 2010 Versión 002	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN	 RCNRADIO
1. PLANEAR		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Mantener una programación que satisfaga los deseos y necesidades del cliente oyente.		
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: Vicepresidente de Operaciones		
IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA
TIPO DE PROCESO: Misional MACROPROCESO: Gestión de Producción y Programación	Humanos: VP de Operaciones, Gerente de P y P, Gerente de Radio y Eventos, Gerente Regional, Gerente de Ciudad, Director de Emisoras Musicales, Director de noticias, Director de deportes, Director de programas, Director de Sistema y emisora, periodistas, locutores, productores, grabadores y dj's. Infraestructura: Oficinas, Estudios, emisoras, Sistema de audio digital, Sistema de programación, móviles (física, técnica, informática y comunicaciones) Financiero: Aprobación de presupuesto de actividades promocionales y de infraestructura	Específicos: 7.1, 7.2.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4, 8.3 Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
2. HACER		
PROVEEDORES 1. Direccionamiento estratégico 2. Gestión de Recurso Humano 3. Gestión de Financiera 4. Gestión de Infraestructura 5. Gestión de Mejora Continua 6. Cliente - Oyente	PROCESOS	CLIENTES 1. Direccionamiento Estratégico 2. Gestión de Talento Humano 3. Gestión Financiera 4. Gestión de Infraestructura 5. Gestión de Mejora Continua 6. Cliente-oyente
ENTRADAS 1. Solicitud de Informe ejecutivo de resultados por año. 2. Recurso Humano, formación y desarrollo y Bienestar 3. Presupuesto asignado 4. Desarrollo y mantenimiento de software e instalación de hardware y equipos 5. - Documentación del Sistema de Calidad actualizada - Resultados de auditorías 6. Preferencias musicales e informativas	- Investigaciones - Producción y Programación	SALIDAS 1. Informe ejecutivo de resultados por año. 2. Requerimiento de recurso humano bienestar y capacitación 3. Solicitud de presupuesto 4. Solicitud de soporte informático y técnico 5. - Necesidades de documentación para el SGC - Información de los procesos para planificar auditorías internas. 6. Producto al aire
3. VERIFICAR		
DOCUMENTOS SOPORTE Manuales 1. Manua de Calidad 2. Manual de Procesos y Precedimientos Gestión de Producción y Programación Procedimientos Investigaciones 1. Estudio de Investigaciones ECAR y RECALL 2. Estudio de Investigaciones FORMAT FINDER 3. Estudio de Investigaciones OPTIMIZER, TEST MUSICAL Y CALL OUT. Producción y Programación 4. Diseño y montaje de una emisora o programa 5. Creación de contenido informativo 6. Creación de contenido musical 7. Emisión al aire 8. Administración de banco de audio voces	9. Administración de banco de audio música 10. Administración de banco de audio producción 11. Atención al Oyente Servicios de Radio y Eventos 12. Actividades promocionales (directos) 13. Actividades promocionales (eventos) 14. Eventos especiales 15. Concierto 16. Alianzas Registros Ver listado maestro de registros	INDICADORES Ver matriz de indicadores
4. ACTUAR		
Implementación de acciones correctivas y preventivas		

Vigente desde 8 de febrero 2010 Versión 002	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	
1. PLANEAR		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Realizar la gestión comercial brindando asesoría integral a los clientes, interpretar y satisfacer sus necesidades cumpliendo un presupuesto para la Cadena.		
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: Vicepresidente de Mercadeo y Ventas		
IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA
TIPO DE PROCESO: Misional MACROPROCESO: Gestión Comercial	Humanos: VP de Mercadeo y Ventas, Gerentes de Ventas, Asesores Comerciales, Director de Mercadeo, Analista de Planeación e Inteligencia, Gerente Nal. de Ventas, Gerente Reg. de ventas, Coord. Servicios Publicitarios, Gerente de Mercadeo Promocional, Gerente de Mercadeo Social, Gerente Regional, Gerente de Ciudad. Infraestructura: - Oficina de ventas, sala de juntas, internet, Sistema de Gestión Comercial, equipo de computo, Format Finder, Optimizer, Test musical, Recall. Financiero: Presupuesto asignado para el desarrollo de Gestión comercial.	Específicos: 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.4, 8.3 Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
2. HACER		
PROVEEDORES	ACTIVIDADES O PROCESOS	CLIENTES
1. Gestión de Producción y Programación 2. Direccionamiento Estratégico 3. Gestión del Talento Humano 4. Gestión Financiera 5. Gestión de Infraestructura 6. Gestión de Mejora Continua 7. Cliente anunciante	- Mercadeo y Publicidad - Ventas - Mercadeo Promocional - Mercadeo Social - Pautas	1. Clientes 2. Direccionamiento Estratégico 3. Gestión del Talento Humano 4. Gestión Financiera 5. Gestión de Infraestructura 6. Gestión de Mejora Continua 7. Cliente anunciante
ENTRADAS		SALIDAS
1. Producto al aire 2. Definición de objetivos 3. Recurso Humano, formación y desarrollo y Bienestar 4. - Respuesta de estudio de Créditos. - Respuesta de solicitud de canje. - Ordenes de transmisión. 5. Desarrollo y mantenimiento de software e instalación de hardware y equipos 6. - Documentación del Sistema de Calidad actualizada - Resultados de auditorías 7. Necesidades o requerimiento		1. Portafolio comercial 2. Estructuración de presupuesto 3. Requerimiento de recurso humano bienestar y capacitación 4. - Solicitud de estudio de crédito. - Solicitud de estudio de canje. - Orden de publicidad. 5. Solicitud de soporte informático y técnico 6. - Necesidades de documentación para el Sistema de Gestión de Calidad - Información de los procesos para planificar auditorías internas. 7. Propuesta comercial para salir al aire.
3. VERIFICAR		
DOCUMENTOS SOPORTE		INDICADORES
Documentación 1. Manual de Calidad 2. Manual de Procesos y Precedimientos Gestión Comercial Procedimientos Mercadeo y Publicidad 1. Análisis de oportunidades y argumentación a clientes 2. Elaboración y diseño de ofertas comerciales 3. Diseño de tarifario 4. Imagen publicitaria de la Cadena 5. Elaboración material POP 6. Elaboración de apoyos corporativos Ventas 7. Elaboración de presupuesto	8. Manejo interno del banco de clientes 9. Elaboración de ofertas comerciales 10. Gestión de ventas 11. Medición de la satisfacción del cliente Mercadeo Promocional 12. Desarrollo de proyectos promocionales 13. Elaboración de portafolio promocional Mercadeo Social 14. Desarrollo de proyectos sociales Pautas 15. Ubicación de la pauta en radio Registros Ver listado maestro de registros	Ver matriz de indicadores
4. ACTUAR		
Implementación de acciones correctivas y preventivas.		

Vigente desde 8 de febrero 2010	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	 RCNRADIO
Versión 002		
1. PLANEAR		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:		
1. Gestionar los proyectos y actividades que garanticen que la Cadena cuente con el talento humano que requiere para el cumplimiento de sus objetivos.		
2. Gestionar la correspondencia e identificar, proteger y salvaguardar los documentos que reposan en el archivo de la Cadena		
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: Gerente de Gestión Humana y Calidad		
IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA
TIPO DE PROCESO: Apoyo MACROPROCESO: Gestión del Talento Humano.	Humanos: Gerente de Gestión Humana y Calidad, Directora de Desarrollo Humano, Coordinadora de Procesos y Mejora Continúa, Coordinador de Nómina, Analistas de Gestión Humana, Aprendices del SENA, Director de documentos, mensajero, auxiliares de documentos, Gerente Regional, Gerente de Ciudad. Infraestructura: Conexiones a red, software y hardware, equipo. Financiero: Presupuesto	Específicos: 6.2.1, 6.2.2, 6.4 Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
2. HACER		
PROVEEDORES	PROCESOS	CLIENTES
1. Direccionamiento Estratégico 2. Todos los macroprocesos. 3. Gestión Financiera 4. Gestión de Infraestructura 5. Gestión de Mejora Continua	- Gestión Humana - Gestión Documental	1. Direccionamiento Estratégico 2. Todos los macroprocesos. 3. Gestión Financiera 4. Gestión de Infraestructura 5. Gestión de Mejora Continua
ENTRADAS		SALIDAS
1. Solicitud de Informe ejecutivo y periódicos. 2. - Solicitud de personal. - Solicitud de capacitación y formación. - Valoración disciplinaria. - Correspondencia - Documentos y relación de los mismos para archivo 3. Dispersión de fondos 4. Soluciones a requerimientos técnicos e informáticos. 5. - Documentación del Sistema de Calidad actualizada - Resultados de auditorías		1. Informe ejecutivo de resultados por año y periódicos. 2.- Informe del proceso de selección y contrato laboral - Programación de capacitación y formación. - Decisión disciplinaria. - Entrega de correspondencia - Archivo de documentos 3. Liquidación de nómina y de aportes P.I.L.A. 4. Requerimientos de soporte técnicos e informáticos 5. - Necesidades de documentación para el SGC - Información de los procesos para planificar auditorías internas.
3. VERIFICAR		
DOCUMENTOS SOPORTE	INDICADORES	
Manuales 1. Manual de Calidad 2. Manual de Procesos y Procedimientos Gestión Del Talento Humano. Procedimientos 1. Selección y admisión. 2. Selección y admisión para Gerentes Regionales y de Ciudad 3. Contratación de personal. 4. Inducción. 5. Organización de campeonatos deportivos. 6. Formación y capacitación. 7. Reporte de accidente e incidente de trabajo 8. Manejo de presunto Acoso Laboral y Conformación de Comité de Convivencia Laboral	9. Liquidación y pago de nómina. 10. Solicitud y liquidación de vacaciones 11. Autoliquidación de aportes P.I.L.A. 12. Liquidación de primas 13. Seguimiento a prorrogas. 14. Retiro de personal. 15. Gestión, control y seguimiento a contratos civiles cuyo objeto es la prestación de servicios. 16. Entrega y envío de correspondencia 17. Distribución interna de correspondencia 18. Archivo de documentos Registros Ver listado maestro de registros	Ver matriz de indicadores
4. ACTUAR		
Implementación de acciones correctivas y preventivas.		

Vigente desde 8 de febrero 2010	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	 RCNRADIO
Versión 003		
1. PLANEAR		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Gestionar y proveer los recursos financieros asignados para el cumplimiento de los objetivos de la Cadena, así como realizar el control y seguimiento al manejo adecuado de los mismos.		
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: Vicepresidente de Financiero		
IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA
TIPO DE PROCESO: Apoyo MACROPROCESO: Gestión Financiera.	Humanos: VP Financiero, Director de Facturación, Director Nacional de Cartera, Directora General de Contabilidad, Coord. de Canjes, Director de Compras, Analistas y Auxiliares, mensajeros, cobradores, Director de Servicios Generales y Coordinador Logístico, Gerente Regional, Gerente de Ciudad. Infraestructura: Oficinas de gestión financiera, aplicativo telnet, acceso a red de datos. Financieros: Presupuesto	Específicos: 6.1, 7.2.3, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
2. HACER		
PROVEEDORES	PROCESOS	CLIENTES
1. Direccionamiento Estratégico. 2. Gestión Comercial. 3. Gestión del Talento Humano. 4. Todos los macroprocesos 5. Gestión de Infraestructura 6. Gestión de Producción y Programación 7. Gestión de Mejora Continua		1. Direccionamiento Estratégico. 2. Gestión Financiera. 3. Gestión del Talento Humano. 4. Todos los macroprocesos 5. Gestión de Infraestructura 6. Cliente - Oyente 7. Gestión de Mejora Continua
ENTRADAS		SALIDAS
1. Solicitud de Informe ejecutivo de resultados por año. 2.- Solicitud de estudio de crédito. - Solicitud de estudio de canje. - Orden de publicidad. 3.- Reporte de Nómina y Solicitud de pago. - Planilla de aportes P.I.L.A. y Solicitud de pago. 4.- Ordenes por consumo. - Registro de movimiento de activos fijos 5. - Desarrollo y mantenimiento de software e instalación de hardware y equipos 6. Listado de oyentes ganadores 7. - Documentación del Sistema de Calidad actualizada - Resultados de auditorías	- Compras y almacén. - Contabilidad. - Facturación. - Tesorería. - Crédito y cartera. - Canjes. - Servicios Generales.	1. Informe ejecutivo de resultados por año. 2. Respuesta de estudio de Créditos. - Respuesta de estudio de canje. - Factura. - Ordenes de transmisión. 3.- Comprobantes de egreso (Cheques) y Dispersión de fondos. - Comprobantes de egreso (Cheques). 4. - Órdenes de compra. - Información de ubicación del activo fijo 5. Solicitud de soporte informático y técnico 6. Entrega de premios 7. - Necesidades de documentación para el SGC - Información de los procesos para planificar auditorías internas.
3. VERIFICAR		
DOCUMENTOS SOPORTE		INDICADORES
Manuales - Procesos y Procedimientos Gestión Financiera. Procedimientos Compras y Almacén 1. Compras 2. Selección, evaluación y reevaluación de proveedores 3. Entrega de dotación 4. Entrega de premios Contabilidad 5. Movimiento de activos fijos. 6. Asignación de costos e ingresos. 7. Contabilidad. Facturación 8. Generación de facturas 9. Trámite de suspensión de pautas y anulación de facturas Tesorería 10. Ingresos a caja general. 11. Pago con cheques. 12. Reportes de tesorería.	Crédito y Cartera 13. Estudio de crédito 14. Entrega de facturas 15. Cobranza, recaudos y entrega de valores 16. Ingresos por consignaciones nacionales 17. Castigo contable 18. Manejo de cheques devueltos 19. Liquidación de comisiones especiales 20. Pago de requisitos específicos exigidos en los contratos. 21. Trámite de pago de pólizas de cumplimiento. 22. Trámite de pago de volúmenes. Canjes 23. Estudio de Canje. 24. Comercialización de canje. Servicios Generales 25. Reembolso Caja menor 26. Logística de eventos Registros Ver listado maestro de registros	Ver matriz de indicadores
4. ACTUAR		
Implementación de acciones correctivas y preventivas.		


Vigente desde 8 de febrero 2010	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	 RCNRADIO
Versión 003		
1. PLANEAR		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Determinar y mantener la infraestructura técnica, tecnológica y física necesaria para el adecuado funcionamiento de los procesos de la Cadena.		
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: Vicepresidente de Operaciones y Vicepresidente Financiero		
IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA
TIPO DE PROCESO: Apoyo MACROPROCESO: Gestión de Infraestructura	Humanos: VP Financiero, VP de Operaciones, Gerente Técnico, Director de Informática, Gerente de Telecomunicaciones, Director Administrativo, Director de Servicios Generales, Coordinador Logístico, Analistas de Sistemas, Soporte de sistemas, Ingenieros de mantenimientos, Gerente de Regional, Gerente de Ciudad. Infraestructura: Instalaciones, Casa de transmisores, Internet, Vehículos, Software, Hardware. Financiero: Presupuesto	Específicos: 6.3, 7.4.3, 7.6 Generales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
2. HACER		
PROVEEDORES	PROCESOS	CLIENTES
1. Direccionamiento Estratégico. 2. Todos los macroprocesos 3. Gestión de Talento Humano 4. Gestión de Mejora Continua	- Técnico - Informático - Telecomunicaciones - Planta física y vehículos	1. Direccionamiento Estratégico. 2. Todos los macroprocesos 3. Gestión de Talento humano 4. Gestión de Mejora continua
ENTRADAS		SALIDAS
1. Solicitud de Informe ejecutivo de resultados por año. 2. - Requerimiento de soporte técnico e informático - Requerimiento de mantenimiento de planta y vehículo 3. Recurso Humano, formación y desarrollo y Bienestar 4. - Documentación del Sistema de Calidad actualizada - Resultados de auditorías		1. Informe ejecutivo de resultados por año. 2. - Desarrollo y mantenimiento de software e instalación de hardware y equipos - Planta y vehículo en buen estado 3. Solicitud de Recurso Humano. Solicitud de capacitación 4. - Necesidades de documentación para el SGC - Información de los procesos para planificar auditorías internas.
3. VERIFICAR		
DOCUMENTOS SOPORTE	INDICADORES	
Manuales - Procesos y Precedimientos Gestión de Infraestructura Procedimientos Técnica 1. Mantenimiento y/o reparación de equipos ubicados en estudios 2. Inspección, Operación y/o mantenimiento preventivo de transmisores 3. Reparación de equipos enviados a Técnica 4. Mantenimiento y/o reparación de equipos ubicados en transmisores 5. Instalación de estudios de grabación y emisión 6. Instalación y/o traslado de transmisores AM y FM 7. Transmisión eventos especiales Informática 8. Compra y actualización de licencias de software. 9. Nuevos desarrollos 10. Desarrollo y/o Mantenimiento Software 11. Creación y retiro de usuarios	12. Soporte y mantenimiento de servidores 14. Soporte y mantenimiento de pc's administrativos 15. Soporte de audio digital 16. Backup y Protección de la Información 17. Mesa de ayuda Telecomunicaciones 18. Aprovechamiento óptimo de la telefonía 19. Instalación de líneas RDSI provisionales 20. Consecución pines 21. Ingreso y seguimiento a afiliadas 22. Administración del módulo informático DALI Planta física y vehículo 23. Reparaciones e implementación de mejoras en instalaciones 24. Reparaciones e implementación de mejoras en vehículos 25. Ordenación de trámite para pago de servicios especiales Registros Ver listado maestro de registros	Ver matriz de indicadores
4. ACTUAR		
Implementación de acciones correctivas y preventivas.		

Vigente desde 8 de febrero 2010	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA		
Versión 003			
1. PLANEAR			
OBJETIVO DEL MACROPROCESO: Evaluar y mejorar la gestión de los procesos de RCN Radio			
RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: Gerente de Gestión Humana y Calidad			
IDENTIFICACIÓN DEL MACROPROCESO	RECURSOS	REQUISITOS DE LA NORMA	
TIPO DE PROCESO: Apoyo PROCESO: Gestión de Mejora Continua	Humanos: Gerente de Gestión Humana y Calidad, Gerente Regional, Gerente de Ciudad, Coordinador de Calidad, Coordinador de Procesos, Auditores Internos de Calidad, Coordinador de Auditoría Interna, Auditor delegado, Analista de Auditoría Infraestructura: Oficinas Gestión Humana, sala de capacitación, internet, red de datos, equipo de comunicación. Financiero: Presupuesto asignado	Específicos: 4.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 Generales: 5.3, 5.5.3, 8.4	
2. HACER			
PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	
1. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Crear, actualizar o eliminar documentos del SGC - Controlar los documentos del SGC - Gestionar el programa anual de auditorías internas de calidad - Gestionar el programa de auditorías internas de control interno de la cadena - Realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora 	1. Todos los procesos	
ENTRADAS		SALIDAS	
1. Necesidades de documentación para el SGC 2. Información de los procesos para planificar auditorías internas. 3. Estado de acciones correctivas y preventivas.		1. Documentación del Sistema de Calidad actualizada 2. Resultados de auditorías 3. Necesidades de implementar acciones correctivas y preventivas.	
3. VERIFICAR			
DOCUMENTOS SOPORTE		INDICADORES	
Manuales 1. Manual de Calidad 2. Procesos y Procedimientos Gestión de Mejora Continua Procedimientos Auditoria 1. Auditorias programadas 2. Visado de documentos 3. Conciliación bancaria 4. Informe de Recaudos Mejora Continua 4. Control de documentos y registros 5. Auditoria interna de calidad 6. Producto o servicio no conforme, quejas y reclamos 7. Acciones preventivas correctivas		Registros 1. Listado maestro de documentos 2. Listado de distribución de documentos 3. Listado maestro de registros 4. Programa de auditorias internas de calidad 5. Plan de auditoria interna de calidad 6. Informe de auditoria interna de calidad 7. Acción preventiva, correctiva y de mejora 8. Administración de acciones	
		Ver matriz de indicadores	
4. ACTUAR			
1. Implementar acciones correctivas y preventivas 2. Solicitar la implementación de acciones correctivas y preventivas a todos los procesos de acuerdo con los resultados de las auditorias internas.			

9.8 Indicadores de Gestión

Vigente desde 7 de julio 2009	Proceso Gestión de Mejora Continua	 RCNRADIO
Versión 001	INDICADORES DE GESTIÓN CORPORATIVOS Y DE PROCESOS	

OBJETIVOS DE CALIDAD	AUTOPISTAS ESTRATÉGICAS	INDICADOR	RESPONSABLE	MEDICIÓN	
Ser reconocidos como: * La mejor empresa de radio de Colombia * Una empresa comprometida con el desarrollo de sus trabajadores y del país	Desarrollar contenidos y actividades promocionales a partir de la interpretación de la opinión de los oyentes, que permitan buscar los niveles de audiencia requeridos para la compañía.	Defensa del Core, Reforzar el Core.	Audiencia	Vicepresidente de Operaciones.	Share Audiencia
	Generar un clima laboral basado en una cultura del servicio, donde el bienestar, compromiso, competencias y valores del talento humano faciliten el logro de la estrategia de RCN Radio.	Defensa del Core, Reforzar el Core, Diversificar	Clima Organizacional	Gerente de Gestión Humana y Calidad	Nivel de satisfacción de los trabajadores
	Contar con la tecnología requerida para el cumplimiento de los objetivos y estrategias del negocio.	Defensa del Core, Reforzar el Core.	Tecnología	Vicepresidente de Operaciones	Disponibilidad de Tiempo al Aire
	Cumplir con los presupuestos de ingresos establecidos para la Compañía, ofreciendo portafolios de productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros anunciantes cumpliendo los compromisos adquiridos con ellos.	Defensa del Core, Reforzar el Core, Diversificar	Presupuesto	Vicepresidente de Mercadeo y Ventas	Cumplimiento de presupuesto
	Garantizar el crecimiento y sostenibilidad económica de la Cadena.	Defensa del Core, Reforzar el Core, Diversificar	Utilidad	Vicepresidente Financiero	EBITDA

Vigente desde 7 de julio 2009	Proceso Gestión de Mejora Continua	
Versión 001	INDICADORES DE GESTIÓN CORPORATIVOS Y DE PROCESOS	

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
ESTRATÉGICO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Inversión social	Dinero invertido en focos sociales de la Cadena / Dinero total invertido	%	creciente	Donaciones	Mensual	Mensual	Gerente de Responsabilidad Social
		Informe de Sostenibilidad	Avances en la política de sostenibilidad	%	creciente	Reporte de los procesos	Anual	2 años	
	JURÍDICA	Peticiones	Peticiones contestadas/Peticiones recibida	%	Creciente	Registro de Recibos y Registro de Respuestas	Quincenal	Bimestral	Gerente Nacional Jurídico

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
MISIONAL: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN	PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN	Share Audiencia	% De participación en el total de la audiencia del país.	%	Creciente	ECAR	Trimestral	Trimestral	Gerente Nacional Ejecutivo de Producción y Programación
		Share Audiencia Sistema	% De participación del Sistema en el total de la audiencia del país.	%	Creciente	ECAR	Trimestral	Trimestral	
		Share Audiencia Emisora	% De participación de la Emisora en el total de la audiencia de la ciudad	%	Creciente	ECAR	Trimestral	Trimestral	
		Share Audiencia Programa	% De participación del programa en el total de la audiencia de la franja respectiva.	%	Creciente	ECAR	Trimestral	Trimestral	
	SERVICIOS DE RADIO Y EVENTOS	Facturación de eventos	Ingresos de la compañía relacionado con BTL	%	Creciente	Ventas	Diario	Mensual	Gerente de Servicios de Radio y Eventos
		Exposición de marca	Asistencia a eventos de producción	%	Creciente	Informes del PMU	Diario	Mensual	
	INTERNET	Tráfico en visitas de las páginas de Internet de RCN Radio	(No. de visitas mensual acumulado / No. de visitas mensual acumulado del mes anterior) -1	%	Creciente	Google Analytics	Mensual	Mensual	Gerente de Telecomunicaciones
	INVESTIGACIONES	Eficacia en Estudios e Investigaciones	Realización de estudios: Estudios entregados con cumplimiento de requisitos / Estudios solicitados	%	Creciente	Cumplimiento del cronograma por estudio	Mensual	Trimestral	Gerente Nacional Ejecutivo de Producción y Programación
			Estudio entregado vs. Chequeo cumplimiento del estudio	%	Creciente	Emisión emisora - Dpto Sistemas	Quincenal	Trimestral	
			Cumplimiento del estudio vs. Satisfacción del oyente	%	Creciente	Estudio interno	Mensual	Trimestral	

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
MISIONAL: GESTIÓN COMERCIAL	MERCADERO	Efectividad de las Propuestas Comerciales	Efectividad = Propuestas Vendidas/Propuestas Presentadas	%	Creciente	Fuerza de Ventas	Trimestral	mensual	Director de Mercadeo
		Cumplimiento de las Propuestas Comerciales	Cumplimiento = Argumentación a clientes entregadas/Argumentación a clientes solicitadas	%	Mantenerse	Fuerza de Ventas	Trimestral	mensual	Director de Mercadeo
	PUBLICIDAD	Publicidad	Valoración competencias	%	Creciente	Valoración de la Gestión	Anual	Anual	Coordinador de Servicios de Mercadeo
	VENTAS	Cumplimiento de presupuesto	Facturación Neta mes / Presupuesto mes	%	Creciente	Software de facturación	Diario	Mensual y acumulado	Gerente Nacional de Ventas
	VENTAS	Crecimiento	(Facturación ejecutadas periodo actual / Facturación ejecutadas mismo periodo año anterior) - 1	%	Creciente	Software de facturación	Diario	Mensual y acumulado	Gerente Nacional de Ventas
	VENTAS	Aumento de clientes	(Nº de clientes activos periodo actual / Presupuesto clientes activos) - 1	%	Creciente	Software de facturación	Diario	Trimestral acumulado	Gerente Nacional de Ventas
	VENTAS		(Nº de clientes nuevos periodo actual / presupuesto de clientes nuevos periodo anterior) -1	%	Creciente	Software de facturación	Diario	Semestral acumulado	Gerente Nacional de Ventas
	VENTAS	Satisfacción clientes	Clientes satisfechos / Clientes evaluados	%	Creciente	Software de facturación	Anual	Anual	Gerente Nacional de Ventas
	MERCADERO SOCIAL	Mercadeo Social	(Facturación ejecutadas periodo actual / Facturación ejecutadas mismo periodo año anterior) - 1	%	Creciente	Mercadeo Social	Mensual	Mensual	Gerente Mercadeo Social
	MERCADERO PROMOCIONAL	Proyectos entregados vs. Solicitados	Número de proyectos entregados en la fecha comprometida/Total de proyectos comprometidos para entregar en el mes	%	Creciente	Formato indicador de calidad del proceso	Mensual	Mensual	Gerente Mercadeo Promocional
		Cumplimiento de presupuesto	Ventas reales sobre presupuesto	%	Creciente	Información de ventas y presupuesto anual	Mensual	Mensual	Gerente Mercadeo Promocional
	PAUTAS	Eficacia en la ubicación de la pauta	No. de pautas ubicadas correctamente/Total pautado	%	Decreciente	Reclamo Ejecutivos	Diario	Mensual	Director de Pautas

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
APOYO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN HUMANA Y CALIDAD	Cobertura en los programas de formación y desarrollo	No. de trabajadores impactados con los programas de formación / No. de trabajadores del grupo objetivo.	%	Creciente	Informe de gestión ciudades, asistencia	Anual	Anual	Gerente de Gestión Humana y Calidad
		Cobertura en los programas de Bienestar	No. de empleados que se benefician del programa de bienestar / No. de trabajadores grupo objetivo	%	Creciente	Pacto Colectivo de Trabajo, prestamos, actividades culturales y recreativas	mensual	Semestral	
		Eficacia en la liquidación de nomina, prestaciones sociales y seguridad social	No. personas que hacen reclamos mas el No. de personas con errores identificados por el proceso sobre No. personas liquidadas en el periodo	%	Decreciente	Informe de Auditoria, producto no conforme	Quincenal	Mensual	
		Eficacia de salud ocupacional y seguridad industrial	No. de horas no laboradas en un periodo sobre total de horas laboradas	%	Decreciente	Reportes de exámenes de ingreso y ocupacionales, enfermería, incapacidades, accidentes de trabajo, ausentismo y condiciones inseguras	quincenal	mensual	
	DOCUMENTOS	Eficacia en la Recepción y Envío de Correspondencia	No. Errores en la entrega de la correspondencia/No. total de correspondencia enviada	%	Decreciente	Registro de correspondencia	Diaria	Diaria	Director de Gestión Documental

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
APOYO: GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	COMPARAS Y ALMACÉN	Eficacia en la entrega de requerimientos	No. de devoluciones + No. de quejas/total productos entregados	%	Decreciente	Producto no conforme	Mensual	Mensual	Director de Compras
	CONTABILIDAD	Oportunidad en la entrega	No. días proyectados para la entrega / No. días de la entrega real * 100	%	Decreciente	Información Contable	Mensual	Mensual	Directora Nacional de Contabilidad
	FACTURACIÓN	Devolución de facturas para anulación por cierre contable	Cantidad de facturas devueltas por cierre contable / cantidad total de facturas para anulación	%	Decreciente	Facturación	Mensual	Mensual	Director Nacional de Facturación
	TESORERÍA	Entrega cheques	Cheques entregados contra cheque girados	%	Decreciente	Sistema	mensual	Mensual	Tesorera
	CARTERA	Periodo Promedio de Cobro	Total Cartera * días / Facturación Acumulada	%	Decreciente	Sistemas	Mensual	Mensual	Director Nacional de Cartera
		Cumplimiento de recaudo	Recaudo de cartera / Presupuesto asignado de cartera	%	Creciente	Cartera	Diario	Mensual y acumulado	
	CANJES	Comercialización de Canjes	Venta Empleado/Canje Aprobado	%	Creciente	Análisis de Cartera Canjes	Permanente	Trimestral	Coordinador Nacional de Canjes
SERVICIOS GENERALES	Efectividad en la prestación de los servicios	Promedio de los factores evaluados / Total de factores evaluados	%	Creciente	Encuesta	Por evento	Trimestral	Coordinador Logístico	

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
APOYO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	TÉCNICA	Tiempo al Aire	Promedio de 100*((Tiempo Teórico Al Aire- Tiempo Fuera del Aire)/Tiempo Teórico Al Aire) de las emisoras de Bogota	%	Creciente	Formato "Control de Tiempo Fuera del Aire"	Diaria	Mensual	Gerente Nacional Técnico
		Reparación de Equipos	Cociente de (Equipos Reparados)/(Equipos A Reparar)	%	Creciente	Formato Electrónico "Reparación de Equipos"	Coincidente con el Movimiento de Activo Fijo	Trimestral	Gerente Nacional Técnico
	INFORMÁTICA	Disponibilidad de la plataforma	(Tiempo plataforma disponible/ Tiempo total de disponibilidad (7*24)	%	Creciente	Help-desk	Diaria	mensual	Director de Informática
		Eficacia en soporte	Horas promedio en solución de casos de soporte	Horas	Decreciente	Help-desk	Diaria	mensual	Director de Informática
	TELECOMUNICACIONES	Costo de los servicios de telecomunicaciones	(Costo del servicio Mensual Acumulado / Costo del servicio del mismo periodo del año anterior) -1	%	Decreciente	Software de costos (Proceso de Contabilidad)	mensual	mensual	Gerente Nacional de Telecomunicaciones
	PLANTA FÍSICA Y VEHÍCULOS	Efectividad mantenimiento de planta física y vehículos.	No de mantenimientos realizados eficazmente / Nó total de mantenimientos del periodo	%	Creciente	Solicitud de servicio.	Permanente	Trimestral	Director de Servicios Generales

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
APOYO: MEJORAMIENTO CONTINUO	AUDITORIA	Eficacia en la Ejecución de Auditorias	Visitas ejecutadas / Visitas programadas	%	Creciente	Programación por área e informes circularizadas	Mensual	Trimestral	Coordinación Nacional de Auditoria
	MEJORA CONTINUA	Eficacia del Sistema de Gestión de calidad	Implementación de acciones preventivas	Entero	Creciente	Acciones correctivas y preventivas del sistema	Semestral	Anual	Gerencia de Gestión Humana y Calidad

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	UNIDAD	SENTIDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
APOYO: MEJORAMIENTO CONTINUO	SEGURIDAD	Eficacia en la seguridad de los bienes de la Cadena	Numero de hurtos	No.	Decreciente	Informe de hurtos	Permanente	Trimestral	Director de Seguridad