

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - Art. 9 de la LEY 1474 DE 2011**Jefe de Control Interno,  
o quien haga sus veces:

Nubia Esther Castellar Serrano

Período evaluado: Marzo 1 a junio 30 de 2017

Fecha de elaboración: Julio 12 de 2017

**FUNDAMENTADO EN LA ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI – DECRETO 943 DE 2014****1. CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:**

De acuerdo a las evaluaciones y seguimientos realizados según nuestro Programa Anual de Auditorías internas hasta el corte de este cuatrimestre, se evidenció:

**1.1. TALENTO HUMANO:****Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.**

Los principios y valores éticos institucionales de Telecaribe Ltda, se encuentran en el “Código de ética”.

Este documento invita a los servidores de Telecaribe a utilizarlo como herramienta de gestión y autocontrol, contribuyendo a la mejora del desempeño, calidad del servicio, y propiciando un ambiente de respeto, integración, confianza y fortalecimiento de la organización.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	VALORES
1. Identidad Regional	11. Compromiso
2. Responsabilidad Social	12. Honestidad
3. Libertad Informativa	13. Equidad
4. Rendición de cuentas	14. Respeto
5. Calidad de los servicios	15. Servicio
6. Trabajo en equipo	16. Lealtad.
7. Creatividad	
8. Eficacia	
9. Legalidad	
10. Innovación	

CODIGO DE ÉTICA: Principios y Valores Institucionales: Actividades realizadas:

El código de ética será revisado y actualizado bajo la nueva visión del Canal y posicionamiento de imagen corporativa. Estas actividades se iniciaran en dos meses mediante mesas de trabajo donde participe todo el personal en la revisión y actualización de estos principios y valores institucionales; y jornadas de socialización, sensibilización, que lleguen a impactar en los trabajadores, despertando en

ellos el sentido de pertenencia y humanización de estos conceptos. “Reconstrucción del tejido humano del Canal”.

### **Desarrollo del Talento Humano.:**

- **Plan de capacitación:** Se tiene un plan de capacitación aprobado a finales de la vigencia 2016, y se encuentra en etapa de ajuste por parte del nuevo funcionario responsable de Talento Humano, este ajuste se realizará teniendo en cuenta los resultados las evaluaciones de riesgos sicosociales realizadas al personal, de acuerdo a las necesidades en las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de ellos.

Del plan de capacitación actual se han realizado capacitaciones: Competencias técnicas en contenidos para programación; en tres ciclos, de los cuales se han realizado dos en este cuatrimestre: “Tricaster 8000-3 play 4800” primer ciclo –24, 25, 26 de marzo. “La tele de todos” segundo ciclo – 12 de mayo. Capacitaciones técnicas en uso de equipos como Tricaster. Realizadas por funcionarios de ANTV y a cargo del proveedor del equipo.

- **Plan de Bienestar social:** Se cuenta con un Plan de Bienestar Social aprobado para la vigencia 2017, de las cuales se han realizado las siguientes actividades:

Actividades de vinculación del personal a las actividades del Carnaval, entregando pases de cortesías a los palcos en las transmisiones de los diferentes eventos del carnaval, en total 65 pases fueron entregados.

El 8 de marzo se realizó una integración para honrar y destacar a la mujer Telecaribe. Todas las mujeres servidoras del Canal asistieron y el 15 de marzo se realizó una capacitación de técnicas de marketing personal.

El 6 de mayo se realizó una integración para honrar a los hijos de los trabajadores en conmemoración del día del niño, en un lugar fuera de las instalaciones del Canal, llamado el Solar de Mao con una asistencia de 49 personas entre niños y adultos.

En las instalaciones del Canal, el día 31 de mayo, se realizó una integración para honrar a las madres en su día, con la participación de 24 trabajadoras Madres en el Canal.

El 29 de junio se realizó una integración para honrar a los padres en su día, en el Hotel Campestre El Cisne, al cual asistieron 34 trabajadores padres del Canal.

El último día de cada mes se celebran los cumpleaños de funcionarios y contratistas del Canal.

- **Plan de incentivos:** Se está construyendo una estrategia de incentivos en el que se destaque resaltar y motivar al trabajador por los resultados y actitudes frente a su sentido de pertenencia en el Canal. Se tienen contemplada unas actividades como reconocimiento de los 20 años de servicio, remuneraciones inteligentes.
- **Evaluación de Desempeño:** Se realizó una jornada de evaluación de riesgos sicosociales los días

15, 17, 22 y 24 de mayo, en la cual se determinarán las necesidades de acuerdo a los factores de riesgos sicosociales relacionadas a los funciones del cargo y responsabilidades asignadas. Con esto se busca nutrir y fortalecer las evaluaciones de desempeño con el fin de mejorar la evaluación de las competencias técnicas de los trabajadores.

- Evaluación del Clima Laboral: al igual que en la evaluación del desempeño, con los resultados de la evaluación de riesgos sicosociales se busca mejorar el clima laboral con el fin de valorar la percepción del trabajador frente al entorno de la entidad y cómo actúa frente a las actividades y funciones del cargo. Actualmente se encuentra en proceso la contratación de servicios para la evaluación del clima laboral y desempeño, se espera realizar estas evaluaciones a partir de la última semana de julio.

- Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Se cuenta con un Plan de acción de implementación y mantenimiento del SG-SST, de acuerdo al Decreto 1072 de 2015.

Avance de la implementación:

1. Se tiene documentado y formalizado el Manual del SG-SST, con fecha 15 de febrero de 2016.
2. Se actualizó y aprobó el reglamento de higiene y seguridad industrial el 27 de marzo de 2017.
3. Se realizaron actividades de brigadas de salud; cinco en total: 1. Pausas activas, se cuenta con un programa diseñado en folletos para socializar y culturizar al personal en la necesidad de éstas, adicionalmente se incluirá en las pantallas de los monitores en cada estación de trabajo, con el fin de que esté visual de manera permanente, lunes 24 de abril. 2. Jornada de salud oral, 25 de abril, 3. Desayuno saludable, 26 de abril, 4. Jornada de escáner biométrico de órganos, 27 de abril, 5. Jornada de optometría, 28 de abril.
4. Brigadas de emergencia, evacuación y primeros auxilios: Se encuentra en proceso de contratación de la firma asesora en estos temas.
5. Exámenes médicos periódicos al personal: En el primer semestre no se programó, están programados para el segundo semestre, específicamente en el mes de julio.
6. Se han realizado reuniones de comités de Copasst; 5 de abril y 21 de junio. Comité de convivencia; 21 de febrero. Se encuentran registradas las actas.
7. Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios, dispuesto en cada piso con los elementos necesarios para la atención de un caso de emergencia. Falta socializar a todo el personal la disposición y uso de estos.
8. Inspecciones de puestos de trabajos: Se realizó una jornada de revisión a ocho puestos de trabajo para inspeccionar la ergonomía en sus puestos de trabajo, en la prevención de desórdenes músculo-esqueleto.

- Actualización de los procedimientos y políticas de Desarrollo y Gestión de Talento Humano: La Oficina de Planeación inició en el mes de mayo una jornada de revisión y actualización por procesos de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. En el Proceso de Gestión de Talento Humano se encuentran ajustando y actualizando alguna, teniendo en cuenta la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **8.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:**

### Planes, Programas y Proyectos.:

La planeación estratégica de Telecaribe se encuentra enmarcada en un Plan de Desarrollo Telecaribe 360, 2016 – 2019, aprobado por la Junta Administradora Regional el pasado 29 de enero de 2016, según Acta de Junta No. 225 de enero de 2016. De allí se elaboran los planes de acción por vigencia, en la vigencia actual 2017 se elaboraron y aprobaron por la Junta Administradora Regional en total diez (10) planes de acción por dependencias, así;

- División de Producción.
- División de Programación y emisión.
- División Comercial y Financiera.
- División de Ingeniería.
- Gestión Legal y Administrativa.
- Talento Humano.
- Planeación.
- Control Interno.
- Gerencia.

Se realiza seguimiento periódico por parte de la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno. A fecha de este informe la Oficina de Control Interno realiza las actividades de seguimiento a toda la Planeación estratégica, para medir el avance y cumplimiento a corte de junio 30 de 2017 y próximamente emitirá el respectivo informe de seguimiento resultante de esta evaluación.

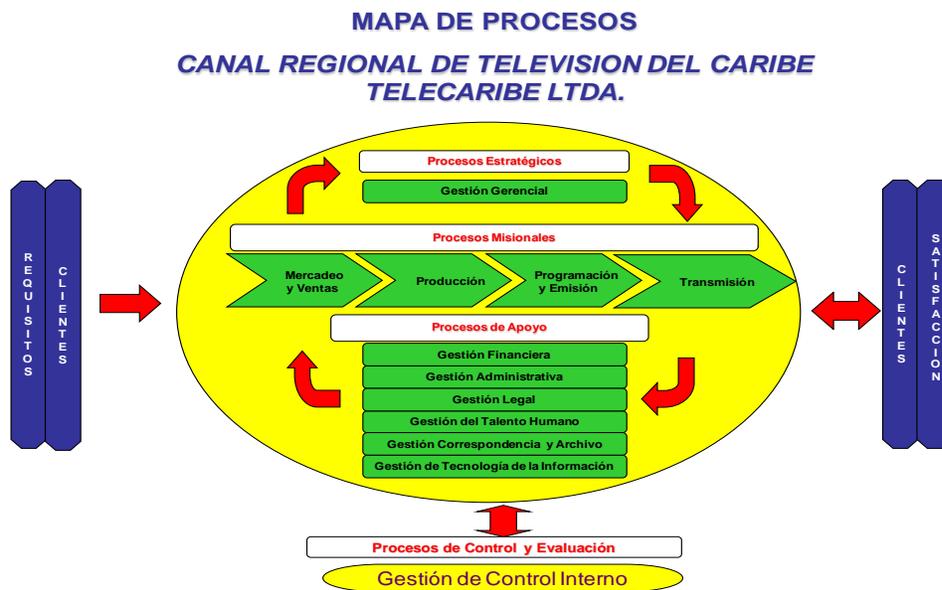
Entre la Planeación estratégica de Telecaribe se encuentran las acciones del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST, como también el Plan de Inversión con recursos del Fondo para la Televisión Pública, recursos que transfiere la Autoridad Nacional de la Televisión Pública – ANTV. El Plan de inversión comprende todos los proyectos de fortalecimiento de contenido de programación para la televisión pública, proyectos de inversión tecnológica, proyectos de inversión televisiva, producción de contenido y proyectos especiales, con contenidos especiales, estudios de medición de audiencia, comercialización, entre otros.

Los proyectos del Plan de Inversión de la vigencia 2017, se encuentra en avance y cumplimiento en el tema de la producción de contenido, emisión de programación especial, inversión tecnológica,

impactando en la calidad de la señal de televisión, implementación de nuevas tecnologías en HD, mejora en la calidad de la prestación del servicio público de producción de televisión y otros productos audiovisuales, implementación de nuevas plataformas tecnológicas en dispositivos móviles, redes sociales y app.

### Modelo de Operación por Procesos.

El Modelo de operación de Telecaribe Ltda, se construyó durante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad SGC y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en las vigencias 2008 y 2009. Está basado en el enfoque por Procesos, actualmente está conformado por doce (12) procesos, clasificados en cuatro grupos así: Estratégicos: Gestión Gerencial; Misionales: Producción, Programación, Transmisión, Mercadeo y Ventas; Apoyo: Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Legal, Gestión del Talento Humano, Gestión de correspondencia y archivo, Gestión de Tecnología de la información y el proceso de Control y Evaluación: Gestión de Control Interno.



Se ha avanzado en la actualización y renovación de este modelo de operación por procesos acorde a las necesidades del servicio, nuevas oportunidades de negocio y la mejora en la organización interna de Telecaribe Ltda. El Canal se encuentra certificado en las normas de calidad NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, por el ente certificador ICONTEC y se está preparando para la actualización de la norma ISO 9001:2015.

### Estructura Organizacional.

Telecaribe viene operando con una estructura organizacional aprobada mediante Resolución 004 en el año 2006, definida por dependencias así:

Junta Administradora Regional - Junta de socios.  
Gerente  
Oficina de Planeación  
Oficina de Control Interno  
Secretaria General  
División Comercial y Financiera  
División de Programación y Emisión  
División de Producción  
División de Ingeniería

Telecaribe tiene planeado modificar y actualizar la estructura organizacional y planta de cargos, con el fin de dinamizar y fortalecer las áreas de trabajo acorde a las necesidades y oportunidad del servicio público de televisión.

### Indicadores de Gestión.

Telecaribe cuenta con diferentes sistemas de medición, entre los indicadores citamos; Indicadores de gestión por procesos, indicadores de proyectos de inversión e indicadores de gestión de planes de acción y Plan de Desarrollo. Estos se monitorean periódicamente y se reportan a la Administración en los diferentes informes de seguimiento que se generan. Las Oficinas de Planeación y Control Interno realizan seguimientos periódicos al cumplimiento y resultados de estos indicadores, contribuyendo a la mejora continua y toma de decisiones oportunas.

Existen debilidades en la aplicación y seguimiento de éstos por parte de los Jefes de Procesos como cultura de autoevaluación y monitoreo permanente de su gestión y resultado.

### Políticas de Operación.

Las Políticas de Operación son los lineamientos internos necesarios para desarrollar las actividades de acuerdo a los requisitos legales, a los de la calidad del servicio al cliente y la mejora continua de la entidad. Éstas están establecidas principalmente en los manuales de procedimientos, en las caracterizaciones de procesos y en los diferentes pronunciamientos internos.

Algunas Políticas son transversales y otras específicas, pero todas están dadas para ayudar al cumplimiento de objetivos institucionales de Telecaribe Ltda.

En el período que cubre este informe se han revisado y actualizado algunas políticas, las cuales citamos a continuación:

Desarrollo de Talento Humano; Inclusión de políticas del SG-SST y Reglamento de higiene y seguridad industrial.

Mercadeo y Ventas; Tarifas de comercialización.

## **8.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO**

### Política de Administración de riesgo.

Telecaribe revisó y actualizó los mapas de riesgos, tanto por procesos, Institucionales como los de corrupción, como consta en la Resolución No. 00063 del 31 de enero de 2017 y se encuentran publicados en la página web de Telecaribe Ltda.

Se realizan seguimientos periódicos por parte de la Oficina de Control Interno, el informe reciente de fecha junio 15 de 2017, presentó los siguientes resultados:

- En las acciones de mitigación que requieren capacitación al personal, éstas aún no se han realizado.
- En la acción para la seguridad en gestión documental en la cual se requiere la implementación de la digitalización de la documentación, aun no se realizado, solo se están escaneando los documentos en pdf.
- En la acción de elaboración de un Estudio Técnico de Modificación de la Estructura Organizacional, aun no hay avance.
- No todos los procesos realizan seguimiento a los riesgos, según está establecido en las Políticas de riesgo.

## **9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

### **2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.**

Telecaribe cuenta con diferentes mecanismos de seguimiento y evaluación a la gestión y resultado, tales como; Reuniones mensuales de la Junta Administradora Regional de los socios, Indicadores de gestión por procesos, seguimientos trimestrales a los proyectos y acciones del Plan de Inversión, seguimientos periódicos a la planeación estratégica; Planes de acción y Plan de Desarrollo, reuniones periódicas del Comité Directivo para evaluar el avance de los proyectos y tratar temas importantes de la operación y temas organizacionales.

### **2.2 AUDITORIA INTERNA**

Para dar cumplimiento al rol y función de evaluación independiente al Sistema de Control Interno de Telecaribe que tiene la Oficina de Control Interno, se elaboró y aprobó un Programa Anual de Auditorías internas, en el cual se planearon todas las actividades de auditoría interna, seguimiento, rendición de informes a entes de control y temas de capacitación y asesoría en temas de controles.

El avance de este Programa de auditorías en el período de este informe refleja los siguientes resultados:

Se dio cumplimiento a 20 auditorías de 24 planeadas en el primer semestre, alcanzando un cumplimiento del 83%. Entre las actividades realizadas se incluyen las evaluaciones y reportes a las entidades de vigilancia y control; Control Interno Contable – CGN, Informe Ejecutivo Anual – MECI – FURAG – DAFP, Derechos de Autor – DNDA, Auditorías internas a procesos y actividades, Seguimiento a Administración de Riesgos, Seguimiento a PQRS, Seguimiento a SGC, Seguimiento a Planes de Mejoramiento, Seguimiento a Planeación Estratégica.

### **2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO**

Como resultado de las auditorías gubernamentales que realiza la Contraloría General de la República, se elabora un Plan de Mejoramiento Institucional, éste es reportado por el SIRECI. Actualmente se encuentra vigente el de la auditoría realizada a la vigencia 2014. De este Plan de Mejoramiento se establecieron siete (7) acciones correctivas para subsanar los siete (7) hallazgos con connotación Administrativo, de los cuales solo quedan dos acciones pendientes con avances.

Existen debilidades en algunos procesos en la implementación de acciones para subsanar las observaciones resultantes de los informes de auditorías internas.

## **EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Telecaribe Ltda. cuenta con varios sistemas de información, entre los cuales citamos el Software contable – Administrativo FOMPLUS. Éste se encuentra en proceso de implementación total en sus quince (15) módulos, cubriendo un 90% de la información generada en las diferentes áreas de trabajo, tanto operativas; Mercadeo y Ventas, Programación y Emisión, como administrativas y financieras; Contratación, Nómina, Contabilidad, Facturación, Tesorería y Cartera, entre otras.

Se cuenta también con un software especializado en captura de información audiovisual, el cual permite ingestar toda la programación (programas de tv y comerciales – audiovisual), para la emisión del servicio de televisión.

La información se mantiene clasificada en los archivos de gestión y archivos históricos, igualmente las Tablas de Retención Documental se mantienen actualizadas, en cumplimiento a la Ley 594 de 2000.

### **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:**

Telecaribe cuenta con un Plan de Comunicación aprobado por la Gerencia, en él se definieron las Políticas de comunicación y las estrategias de comunicación organizacional y comunicación pública.

Los canales que apoyan las estrategias de comunicación son: Tratamiento de atención a las PQRS, lo

cual se hace mediante un buzón físico y en la página web de Telecaribe; adicionalmente, se emite por la programación de tv diaria un mensaje en donde se le indica a la ciudadanía cuáles son los medios con que cuenta Telecaribe para recibir las PQRS.

Comunicaciones internas y externas, boletines de prensa, boletines internos, como fuentes primaria y secundaria de información.

Intranet, correos electrónicos, Portal web interactivo, el cual facilita la información y comunicación a través de diferentes mecanismos como redes sociales con la audiencia y público en general.

Carteleras con información institucional y de interés para todo el personal, ubicadas en sitios estratégicos en las instalaciones de Telecaribe, con el fin de que la información y comunicación fluya en diferentes formas.

Programa de televisión llamado “El Contenedor”, producido especialmente con contenido de orientación al televidente y ciudadanía en general, abriendo espacios para que expresen sus quejas, sugerencias y recomendaciones sobre la programación de Telecaribe.

Ventana al Productor, es un espacio dispuesto en el portal web dirigido a los productores de televisión y cine interesados en hacer propuestas e ideas sobre televisión y cine.

## **CONCLUSIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

Los resultados de las evaluaciones realizadas hasta este período en Telecaribe reflejan que su Sistema de Control Interno, según el Modelo MECI 2015, se encuentra fortalecido y en mejoramiento continuo, que su Sistema de Gestión de la Calidad también se mantienen y muestran mejoras continuas en la calidad del servicio y en los requisitos establecidos en la normas de calidad ISO 9001: 2008, NTCGP 1000:2009.

Principales fortalezas: experiencia del personal e inversión tecnológica.

Mejoras y resultados alcanzados más significativos en este período: 1. Optimización de recursos. 2. Realización y Producción propia de nuevos programas con alto contenido creativo, formativo y cultural. 3. Nuevos estudios de Producción, incrementando las horas de producción propia. 4. Renovación de la parrilla de programación haciéndola más atractiva para los anunciantes del mercado publicitario. 5. Mejoras en los puestos de trabajo. 6. Mejoras en los resultados económicos. 7. Reconocimiento y posicionamiento del Canal entre la audiencia y demás entidades del medio de las Telecomunicaciones.

## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Aumentar las actividades de socialización y sensibilización para interiorizar los principios y valores éticos, los conceptos de Autocontrol y realizar actividades que conlleven a la Autogestión, Autoevaluación y Autorregulación en todos los niveles de la entidad. 2. Implementar, medir y evaluar de manera sistemática la comunicación organizacional y la comunicación pública. 3. Motivar la participación de los servidores públicos de la entidad para que apliquen el mecanismo de participación de Quejas, Reclamos y Sugerencias dispuesto por la entidad. 4. Gestionar la implementación de un Software de Gestión Documental que permita controlar y facilitar la operación y seguimiento de las actividades por parte de los Jefes de Procesos y mejorar los resultados de la gestión. 5. Revisar periódicamente los resultados por procesos de los indicadores de gestión, para la toma de decisiones oportunas, que conlleven al mantenimiento y fortalecimiento de los Sistemas de Gestión y Control y al mejoramiento continuo del Canal. 6. Evaluar la efectividad en los procedimientos de inducción y re inducción.

(Original Firmado)

---

Nubia Esther Castellar Serrano  
Jefe de Oficina de Control Interno

Firma