



Nuestra región, nuestra televisión

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.

“CANAL TRO LTDA” 2014

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y A TENCIÓN AL CIUDADANO

NUESTRA REGIÓN, NUESTRA TELEVISIÓN



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

EQUIPO PARTICIPANTES EN LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Juan Ricardo Gelves Reyes

Gerente TRO LTDA.

Empleados públicos y Contratistas:

MILETH ACEVEDO	Encargada del proceso Gestión de Talento Humano
YELISSA MANRIQUE	Encargada del proceso de Gestión de Programación
JANETH CASTELLANOS RINCON	Directora de Comercialización
ELVIA GOMEZ OTERO	Encargada del proceso de Gestión financiera y presupuesta-Contador
MARLENE MURCIA MILLAN	Asistente Oficina Jurídica
WILLIAM CASTELLANOS MOTTA	Encargado del proceso de Gestión de Técnica
MIREYA VILLAMIZAR	Directora de Programación y producción
LUZ DARY SURMAY MUÑOZ	Gestión de Bienes y Servicios
MARGUIE NUÑEZ	Encargada del proceso Gestión Documental
CAROLINA RINCON	Encargada del proceso Gestión de Comunicaciones
EDNA ROCIO DIAZ C.	Encargada del proceso de Mejoramiento C.
ELIANA MARCELA C.	Asesora de Control Interno



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PRESENTACION

Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO en conformidad con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, busca proveer una gestión determinada por la transparencia y la eficiencia; dirigiéndola a sus clientes internos, televidentes, productores y proveedores, brindando programas de alta calidad, educativos y culturales, donde permita a todos sus usuarios su absoluta participación.

Lo anterior para dar cumplimiento a lo previsto en el Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de fecha 17 de diciembre de 2012.

OBJETIVO

Definir acciones estratégicas que conlleven a una gestión transparente y eficiente a la Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO y al usuario final.

ALCANCE

Desde las condiciones que está expuesto los servidores públicos de la Televisión Regional de Oriente Ltda., en cumplimiento de su actividades hasta satisfacer las necesidades del usuario externo.



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE LAS CAUSA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN.

Con base en la metodología se detectó las debilidades (factores internos), amenazas (factores externos), fortalezas (factores internos) y oportunidades (factor externo)

DEBILIDADES (Factores Internos)	AMENAZAS (Factores Externos)
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la norma 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en cuanto medios de comunicación (radio, medios impresos y otros canales de televisión)
<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento de la marca
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Contratación desactualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso Tecnológico
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de Control Interno y de calidad 	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromisos de los servidores públicos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguimientos de los diferentes programas y proyectos que se producen. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura Física. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de las capacitaciones 	

3. DESCRIPCION DEL RIEGOS DE CORRUPCIÓN POR PROCESOS

PROCESO	RIESGO	CAUSA
Gestión de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso de poder para beneficio propio • Abuso de funciones para fortalecer a terceros. • Amiguismo para beneficio propio y/o terceros. 	Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.
Gestión de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ocultar información para beneficiar a alguien. 	Falta de controles Falta de mayor seguimiento por parte de control interno. Incumplimiento de procesos
Gestión de Comercialización y Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Omisión de novedades en libretos de pauta (Transmisiones y programación propia) para beneficio propio y/o de un tercero. 	Controles insuficientes para el proceso de emisión pauta. Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir beneficios que no estén contemplados ni autorizados en el contrato. • Invitación de posibles clientes potenciales consecutivamente a diferentes programas para beneficio propio y/o de terceros. 	<p>Premura en realización de ventas por parte de ejecutivos.</p> <p>Falta de controles</p>
<p>Gestión de Programación y Producción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer uso no autorizado, para beneficio o interés personal o de terceros, del material audiovisual que se manipula para estructurar la parrilla de programación, en todas su etapas: Aprobación en parrilla, Trafico de programas (promocionales, comerciales y mensajes Institucionales) y emisión de los mismos. • Certificación de emisión de programas y/o pautas que no estén soportadas legalmente. • Grabaciones de reportajes y/o documentales sin orden de producción para beneficio propio y/o de un tercero. • Salidas y entradas de Escenografías sin autorización para beneficio propio y/o de un tercero 	<p>Falta de supervisión por parte de los en cardos del proceso.</p> <p>Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.</p> <p>Incumplimiento por desconocimiento oportuno en los procedimientos.</p> <p>Falta de controles</p>
<p>Gestión Técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Extracción de información clasificada de los usuarios internos del canal en beneficio propio y/o un tercero • Alterar claves, eliminación y/o suspensión de los correos institucionales para extracción de información para beneficio propio o de un tercero. • Retiro de equipos sin 	<p>Que el personal técnico haga mal uso de las herramientas del servidor.</p> <p>Que se difunda el perfil de administrador en la plataforma de correos institucionales.</p> <p>Falta de control al ingreso a</p>



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<p>autorización de almacén para beneficio propio o de un tercero.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falsedad de documentos mediante (firmas digitales, membretes irregulares). Extracción de material en las cuentas FTP (Protocolo Transferencia de Archivos) en beneficio propio y/o de un tercero. 	<p>las instalaciones y la ubicación de los equipos con acceso las 24 horas del día.</p> <p>Facilidad que se tiene para obtener información o documentos con la firma del encargado del proceso.</p> <p>Falta de cambio de las guardas de la seguridad en las dependencias.</p> <p>Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.</p>
<p>Gestión Financiera y Presupuestal</p>	<p>Cartera y facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> Falsificación de facturas Abona a facturas descuentos no autorizados y valores no consignados en las cuentas bancarias de la entidad. <p>Tesorería</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar pagos sin documentos idóneos Manejos indebidos de los recursos de la empresa Recibir dadas por favorecer a terceros Realizar pagos sin requisitos legales de presupuesto. Realizar los pagos sin respetar el orden de radicado <p>Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Legalizar hechos cumplidos favoreciendo a terceros Afectar y exceder los rubros que no correspondan con el 	<p>Falta de controles internos</p> <p>Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.</p> <p>Falta de sello seco de seguridad</p> <p>No aplicación del procedimiento por partes de los responsables.</p> <p>Responsabilidad por parte del funcionario en cargado.</p> <p>Falta de profesionalismo del funcionario</p> <p>La no realización oportuna de las conciliaciones bancarias</p>



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<p>objeto del gasto a cambio de una retribución económica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenar la aprobación del gasto sin los requisitos legales. • Omitir o llevar en forma inadecuada la ejecución presupuestal. 	Falta de Planeación
Gestión de Bienes y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Hurto de bienes y servicios 	<p>Ingreso de personal sin autorización</p> <p>No hacer frecuentemente el cambio en las guardas de seguridad.</p> <p>Falta de seguimiento a la entrada y salida de equipos.</p> <p>Falta de espacios seguros para salvaguardar los equipos.</p>
Gestión Documental	Uso indebido de la información para beneficio propio y/o tercero.	Falta de principios éticos conforme a la profesión en cuanto a la confidencialidad de la información manejada.
Gestión Jurídica	<p>Estudios previos o de factibilidad superficiales</p> <p>Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular</p> <p>Designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p> <p>Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.</p> <p>Contratar con compañías de papel</p> <p>Omisión de principios contractuales</p>	<p>Falta de controles</p> <p>Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.</p> <p>Incumplimiento de procesos</p> <p>Falta de objetividad frente a funcionarios y contratistas.</p>
Gestión Verificación y Cumplimiento	No reportar los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones a los entes de control.	<p>No hacer las recomendaciones a tiempo.</p> <p>Falta de objetividad frente a funcionarios y contratistas.</p>



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

4. ESTRATEGIAS DE ANTITRAMITES DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.

Nombre de la Entidad: Televisión Región del Oriente Ltda. Ubicación: Municipio de Floridablanca Departamento: Santander Nivel: Descentralizado-Territorial		
TRAMITES	PROCEDIMIENTO	REQUISITOS BASICOS
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de copia de material. 	M-GP	<ol style="list-style-type: none"> Enviar una oficio ya sea físico o por e-mail a nombre del gerente o dirección de producción y programación solicitando la copia que requiere (debe especificar el día y el programa del cual desea la información y poner datos completos de contacto). La persona encargada del transfer o copiados, verifica y confirmar que se encuentren las imágenes solicitadas y la duración de la misma. El servidor público encargado le informa al usuario el valor que debe consignar y se le indica el nombre y la cuenta a quien debe consignar. El cliente y/o usuario interesado envía por fax o físicamente la consignación, donde recepción le entrega y hace firmar el formato. El cliente y/o usuario que viene a reclamar la copia se le hace entrega con su respectiva factura y debe firmar el formato salida de copias y transfer.
<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones(espacio, pauta comercial) 	M-GP	<ol style="list-style-type: none"> Carta de solicitud (espacio, pauta comercial), con sus respectivas especificaciones. Anexar Consignación Bancolombia- Cuenta de



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

		Ahorros No 302-140369-80, a nombre del Canal TRO, por valor de \$11.000.00 correspondiente a la vigencia 2014.
<ul style="list-style-type: none">• Envío de PQRS	E-GC-P02	En la página web se estableció un link de P.Q.R.S. permitiéndoles a los televidentes y/o ciudadanos expresar sus inquietudes, este link es consultado permanentemente por el encargado del proceso de comunicaciones.
<ul style="list-style-type: none">• Pagos de Cuentas	A-GP-P07 Decreto 734 de 2012	Para dar cumplimiento con el pago de los contratistas o prestaciones de servicios se debe tener en cuenta el Radicado de la recepción, dándole cumplimiento Decreto 734 de 2012, TITULO VIII, Capítulo I, Art.8.1.16: De los requisitos de legalización, ejecución y pago.

5. ESTRATEGIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.

- Crear y aplicar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo a lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y su Decreto 2641 de 2012, ejecutando el Plan de Capacitación Institucional de los servidores públicos y contratistas en cuanto a normas, decretos, leyes, con el fin de actualizar y adquirir nuevos conocimientos para la mejora de los procesos del Canal.
- Cumplir con las líneas estratégicas:
 - satisfacción al usuario
 - Fortalecer las finanzas
 - Fortalecer la capacidad humana, tecnológica y locativa.
 - Mejora Continua de los procesos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros televidentes y/o ciudadanos, en el momento de ser requerido o solicitado una información y/o un trámite mediante el proceso de comunicaciones.



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Mostrar compromiso, servir, atender y responder a las necesidades de los ciudadanos, logrando superar las expectativas de los mismos por parte del servidor público y contratista desde su puesto de trabajo.
- Aplicar el Código de Ética con el que cuenta el Canal donde su objetivo es identificar los Valores Éticos de TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. "CANAL TRO LTDA", que enmarcarán y orientarán la conducta de los funcionarios dentro y fuera de la entidad. Cuenta con un objetivo, bases constitucionales y legales, naturaleza jurídica de televisión regional del oriente Ltda. "canal TRO Ltda.". objeto social, políticas, ámbito de aplicación, valores éticos, valores corporativos, desarrollo y participación, pertenencia, acuerdo de compromiso.
- Establecer controles en la recepción y tramite de la Peticiones, quejas, reclamos y sugerencia que se encuentra establecido en el procedimiento *Control de los derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02)*; en la página web se estableció un link de P.Q.R.S. permitiéndoles a los televidentes y/o ciudadanos expresar sus inquietudes, este link es consultado permanentemente por el encargado del proceso de comunicaciones.
- Disponer de una linera de Fax y extensión exclusiva donde le permite a los televidentes y/o ciudadanos enviar sus P.Q.R.S.
- Enviar sus P.Q.R.S. a la Cl. 5 Cra. 4 Interior II Antigua licorera de Santander.
- Contar con una recepcionista y una secretaria capacitadas para servir, atender, orientar y entregar información misional real y oportuna a los televidentes y/o ciudadanos.

6. PARAMETROS QUE SE DEBE TENER EN CUENTA EN EL MOMENTO DE RENDIR CUENTAS A LA CIUDADANIA EN GENERAL

Dando cumplimiento al Conpes 3654 de 2010, Ley 489 en su Art. 33, Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, donde se menciona : "la Rendición de cuentas es un proceso permanente, que se puede desarrollar a través de diferentes espacios de encuentros con la ciudadanía en general (mesas de trabajo, audiencia pública, foros entre otros)", es importante para el Canal TRO generar espacios con la ciudadanía que le permitan a la gerencia mostrar la gestión que viene realizando y la transparencia de todos sus procesos, generando así participación, confianza e interacción con el ciudadano en general.

Teniendo en cuenta la definición anterior, es claro que la rendición de cuentas puede realizarse a través de diferentes medios que permitan la interacción con la ciudadanía, es decir, a través de una audiencia pública de rendición de cuentas, foros, mesas de trabajo e incluso utilizar las diferentes tecnologías que tenemos a disposición en la actualidad como página web, chats, twitter, Facebook, etc.

La presente metodología establece la forma de realizarla a través de audiencia pública de rendición de cuentas, la cual puede ser adoptada por la Gerencia en cualquiera de sus vigencias.



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Conformar un equipo de apoyo que se encargue de preparar la información que se va a emitir y/o publicar, esta información debe ser clara y breve, debe ser creada con términos sencillos, para que a la ciudadanía le sea fácil comprender y entender.
- La divulgación debe hacerse con 30 días de anticipación a la fecha prevista para la rendición, con el fin de que la ciudadanía prepare y pueda presentar sus propuestas.
- La logística de la audiencia pública se debe hacer en un lugar amplio, de fácil acceso a la ciudadanía. Para efectos de garantizar un espacio cómodo a todos será necesario que los ciudadanos que deseen asistir se inscriban en la web del Canal, personal o telefónicamente con 15 días de antelación a la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas. Iniciando el evento se deben explicar las reglas de juego o reglamento de la audiencia, en cuanto al manejo del tiempo de intervenciones y el número de las mismas.
- En cuanto a la convocatoria, existen diferentes tipos de invitados, como son las organizaciones de sociedad civil (municipios, departamentos, grupos religiosos, colegios, clubes sociales entre otros), se enviara por escrito la invitación y se les indicara que el informe de gestión podrán consultarlo en la página web del Canal TRO; la ciudadanía en general será convocada por los medios masivos de comunicación (Televisión, prensa, radio, internet), se debe aclarar en la convocatoria que la información va a estar publicada en la página Web: www.canaltro.com.
- Como testigo de la rendición de cuentas se puede hacer invitación a organismos de control.
- Brindar a ciudadano en general los medios para enviar las preguntas y sugerencias.
- Dar las respuestas a la ciudadanía en la Rendición Pública de Cuentas.

Por otro lado y teniendo en cuenta la utilización de los medios tecnológicos y redes sociales el Canal TRO podrá igualmente realizar la rendición de cuentas involucrando la página web del Canal TRO, chats, twitter, Facebook, etc., con el fin de que la ciudadanía en General y los invitados participen en ella enviando sus preguntas, comentarios, sugerencias que serán tenidos en cuenta para la rendición.

El canal TRO podrá utilizar igualmente la siguiente metodología en cualquiera de sus vigencias involucrando página web y redes sociales:

- Conformar un equipo de apoyo que se encargue de preparar la información que se va a emitir y/o publicar, esta información debe ser clara y breve, debe ser creada con términos sencillos, para que a la ciudadanía le sea fácil de comprender y entender.
- La divulgación debe hacerse con 30 días de anticipación a la fecha prevista, con el fin de que la ciudadanía prepare y pueda presentar sus propuestas. En este caso la divulgación puede ser por la web TRO o por la Señal del Canal TRO.
- Dar a conocer el informe de gestión a través de la página web www.canaltro.com
- En cuanto a la convocatoria, existen diferentes tipos de invitados, como son las organizaciones de sociedad civil (municipios, departamentos, grupos religiosos, colegios, clubes sociales entre otros), se enviara por escrito la invitación y se les comunica que el informe de Gestión objeto de la rendición de cuentas lo podrán consultar en la página web del Canal TRO; la ciudadanía en



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

general será convocada por cualquier medio masivo de comunicación (Televisión, prensa, radio, internet).

- Como testigo de la rendición de cuentas se puede hacer invitación a organismos de control.
- Las preguntas, sugerencias y comentarios enviados por los medios dispuestos para la ciudadanía serán tenidos en cuenta por el equipo de apoyo de proceso de rendición.
- Finalmente la Gerencia realizará su rendición de cuentas transmitiéndola por la señal del Canal TRO en fecha y hora ya divulgada en la web o demás medios masivos, en la cual dará respuesta a las preguntas, sugerencias y comentarios enviados al Canal TRO a través de los medios tecnológicos y redes sociales puestas a disposición de la ciudadanía previamente.

El equipo de apoyo de rendición de cuentas evaluará la forma como se ejecutó la metodología de rendición adoptada, con el fin de tomar los correctivos a que haya lugar, así mismo tendrá en cuenta los comentarios y sugerencias de la ciudadanía como una herramienta para mejorar la gestión.