

PLAN ESTRATEGICO SITUACIONAL, PES, 2013-2015

'Tejiendo Juntos Nuestra Identidad'

Diciembre 24 del 2012

San Andrés Isla
Reserva de Biosfera Seaflower

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Diciembre 24 del 2012



15 Años

**JUNTA
ADMINISTRADORA
REGIONAL**

Aury Socorro Guerrero Bowie

Gobernadora del Departamento
Archipiélago

Arturo Robinson Hawkins

Alcalde del Municipio de
Providencia y Santa Catalina

María Carolina Hoyos Turbay

Viceministra de Tecnologías de
Información y Comunicación

GERENCIA

Nagie Watson

Gerente (e)

PES 2013-2015 DE TELEISLAS

*'Tejiendo Juntos Nuestra
Identidad'*

Asesorado por:

Christie D. Walters A.

Especialista en Planeación y Administración
del Desarrollo Regional
Especialista en Dirección Estratégica

Diciembre 24 del 2012

San Andrés, isla
Reserva de Biosfera Seaflower

CONTENIDO

	Pág.
Presentación	5
A. Objetivos en la Formulación del Plan Estratégico	7
B. Información Institucional	8
B1. Misión	8
B2. Visión	8
B3. Portafolio de Servicios	8
B4. Nuestros Valores	11
B5. Política de Calidad	11
B6. Política Ambiental	12
B7. Política de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial	12
B8. Estructura Administrativa	12
B9. Comités Internos	13
B10. Sistema de Gestión de Calidad	14
B11. Sistema de Control Interno	16
B12. Planeación Institucional	18
B13. Plataforma Tecnológica	20
B14. Formatos en Producción Propia	25
B15. Criterios para la Programación	25
B16. Parrilla de Programación y Franjas de Televisión	25
B17. Sistemas de Investigación e Información	26
C. Metodología	27
D. Análisis de la Situación Actual	36
D1. Macroproblema	36
D2. Causas y Efectos	36
E. Síntesis de la Situación Actual	39
F. Objetivos Estratégicos 2013-2015	40
G. Operaciones y Demandas de Operación	41
H. Agenda Especial	47
I. Cadena de Indicadores	49

Diciembre 24 del 2012

I1. Indicadores de Eficacia Terminal	49
I2. Indicadores de Eficacia Intermedia	51
I3. Indicadores de Eficiencia	54
J. Proyectos de Inversión 2013-2015	58
K. Plan Financiero 2013-2015	63
Anexos	64

PRESENTACIÓN

La televisión público regional en Colombia, tiene grandes desafíos para operar siendo competitivos en un mercado en el cual no sólo hay otros oferentes nacionales, sino también internacionales, que brindan servicios variados para todos los públicos y con calidad, tanto en su factura como en los contenidos audiovisuales.

Los canales de televisión público regional en Colombia, por norma, ofrecen contenidos educativos, culturales y de entretenimiento en los departamentos que tengan cobertura.

El canal de televisión público regional TELEISLAS, tiene cobertura en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, único departamento insular de la República de Colombia. Es una Empresa Industrial y Comercial del Estado Colombiano, del orden departamental.

TELEISLAS es un canal que en el año 2012 cumple 15 años de experiencia ofreciendo servicios de televisión a una población multicultural, que incluye la comunidad nativa raizal, promoviendo valores, alternativas en educación y recreación, así como el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente del Departamento Archipiélago, declarado por la UNESCO Reserva de Biosfera Seaflower.

Son tres (3) los principales desafíos que tiene este canal para su competitividad: la calidad de los contenidos audiovisuales, la auto sostenibilidad financiera, y la actualización tecnológica para la producción, programación, emisión y transmisión de su señal de televisión.

Este documento presenta el Plan Estratégico Situacional (PES) para el periodo 2013-2015, en el cual se expone el por qué, qué, cómo, cuándo, dónde, quién y cuánto se requiere para cumplir con los principales desafíos de TELEISLAS. El documento inicia con una exposición de los objetivos en la formulación del plan y seguidamente se hace un análisis situacional con fecha de corte de Octubre del 2012.

Con base en el análisis situacional del canal, se identifica el macroproblema, sus principales cuellos de botella (o nudos críticos), efectos (o vectores descriptores del problema) e impactos.

Diciembre 24 del 2012

El planteamiento estratégico para TELEISLAS en el periodo 2013-2015, que se expone en este documento, está conformado por: objetivos estratégicos, operaciones, demandas de operación, cadena de indicadores, agenda especial, proyectos de inversión, y plan financiero.

Se espera que el PES 2013-2015, después de su adopción, sea utilizado como un instrumento de planificación y de control, que oriente la gestión pública del canal de televisión público regional TELEISLAS.

El mundo está en las manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y correr el riesgo de vivir sus sueños.

Paulo Goelho

A. OBJETIVOS EN LA FORMULACION DEL PLAN ESTRATEGICO

A1. Objetivo General

Establecer lineamientos para mejorar la prestación de servicios de televisión del canal de televisión público regional TELEISLAS, para el periodo 2013-2015 mediante la satisfacción del cliente, la oferta de servicios competitivos y la eficiencia y eficacia en la gestión pública de la entidad.

A2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual en la prestación de servicios de televisión del canal de televisión público regional TELEISLAS, con fecha de corte de Octubre del 2012
- Definir el conjunto de acciones estratégicas para las operaciones del canal de televisión público regional TELEISLAS, para el periodo 2013-2015
- Identificar las demandas a otros actores, necesarias para la eficiencia y eficacia del canal de televisión público regional TELEISLAS, para el periodo 2013-2015
- Definir los temas prioritarios o focos de atención de la administración del canal de televisión público regional TELEISLAS, para el periodo 2013-2015
- Determinar los proyectos de inversión que se ejecutarán en la administración del canal de televisión público regional TELEISLAS, para el periodo 2013-2015
- Realizar una proyección financiera para la administración del canal de televisión público regional TELEISLAS, para el periodo 2013-2015

B. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

B1. Misión

Realizar y presentar programas de televisión educativa, formativa y entretenida, estimulando la idiosincrasia cultural, la soberanía nacional y la integración entre la comunidad isleña y residente en el Departamento Archipiélago.

Fomentar el interés en el televidente, hacia la preservación y adecuado uso de los recursos naturales en el Archipiélago Reserva de Biosfera.

Promover el desarrollo económico de las empresas, anunciantes y demás aliados estratégicos con propuestas televisivas rentables para la institución y sus clientes.

B2. Visión

En el 2020 TELEISLAS será el medio de comunicación audiovisual más visto en el Departamento Archipiélago y en la región Caribe, representando a todos sus habitantes, con una óptima parrilla de programación entretenida con contenidos educativos y culturales, reflejando la idiosincrasia isleña, a través de la adecuada utilización de la tecnología por el personal altamente calificado, con un sistema de comercialización rentable, auto sostenible y autónomo.

B3. Portafolio de Servicios

El portafolio de servicios de TELEISLAS está conformado por cuatro (4) servicios, según el Acuerdo No. 008 de Diciembre 19 del 2011 de la Junta Administradora Regional:

1. Concesión de Espacios de Televisión. Este servicio consiste en la oferta a empresas que están interesadas en emitir un programa de televisión incurriendo en los costos y gastos de pre-producción, producción y post-producción. TELEISLAS cobra por el servicio de emisión. Este servicio se ofrece a:

- Programadoras o Productores Independientes
- Instituciones
- Empresas privadas del sector comercial, industrial y de servicios
- Organizaciones sin ánimo de lucro y con personería jurídica
- Grupos/Movimientos sociales o Personas Naturales

2. Servicios Publicitarios. Consiste en la oferta de publicidad de una empresa, a través de la televisión, bajo las diferentes modalidades comerciales:

- *Comerciales Regulares.* Son aquellos pre-grabados, realizados bajo los parámetros técnicos convencionales y originados en lugares diferentes a donde se transmite o se graba el programa de televisión. Tendrán una duración de hasta un (1) minuto.

- *Comerciales en Vivo.* Son comerciales que se originan desde el lugar donde se transmite o se graba el programa y son realizados por el (los) presentador (es). Deberá aparecer durante todo el tiempo del comercial con el generador de caracteres la frase 'Comercial en Vivo'. Tendrán una duración de hasta 30 segundos

Avisos Clasificados. Son aquellos anuncios comerciales que sin utilizar modelos vivos, ni imágenes en movimiento promueven cualquier producto o servicio, empleando recursos propios del medio de televisión como: generador de caracteres, animados, foto fija, música, voz in off. Deberán pautarse dentro del tiempo destinado a los anuncios comerciales y en el bloque de estos anuncios deben estar identificados como 'Avisos Clasificados'. Tendrán una duración de hasta 15 segundos. En este servicio se incluyen los comunicados de prensa. Cada bloque de avisos clasificados serán hasta de 5 minutos.

- *Logotipos (Wipes).* Este servicio consiste en la emisión del logotipo de la empresa en un programa de televisión. Tendrán una duración de hasta 20 segundos.

- *Mención Visual o Product Placement.* Es aquella modalidad de pauta publicitaria, en la cual durante un programa se muestra el producto, sin que el presentador haga alusión a él. El producto estará expuesto al televidente durante todo el programa. Tendrán una duración de hasta 20 segundos.

- *Mención Comercial.* Es la referencia que hace el presentador, de un producto o servicio, durante la emisión de un programa. Tendrán una duración de hasta 20 segundos. Las menciones están acompañadas de una cortinilla de 10 segundos con el logo y slogan de la empresa.

- *Publireportajes o Channel Set.* Mediante este servicio un periodista o reportero vinculado al canal presenta, desde el local, sede o fábrica de la empresa, los bienes y servicios que esta ofrece, así como cualquier información comercial que la empresa desee transmitir a los televidentes. Tendrá una duración de hasta 3 minutos. En cada programa de 30 minutos diferente a noticieros se pueden emitir hasta dos (2) publirreportajes o channel set.

- *Cortinilla.* Presentación de un bien o servicio, a través de un pantalla con el nombre de la empresa logo y slogan. La cortinilla puede ser de entrada, de salida o intermedia. Tendrá una duración de hasta 5 segundos. En cada programa de 30 minutos se pueden emitir hasta tres (3) cortinillas.

- *Patrocinio.* En este servicio, la empresa decide financiar un programa de televisión o una sección del programa. A través de este servicio, la empresa patrocinadora asume los costos de producción del programa o la sección del

programa. Se presenta mediante una cortinilla que identifica el logo y slogan de la empresa. Tendrá una duración de hasta 15 segundos

3. Servicio de Producción.

a) El servicio de producción o grabación de programa comprende cuando es en estudio:

-Recurso Humano: Un (1) productor o realizador, un (1) operador de VTR, un (1) operador de audio, un (1) coordinador de piso, (1) camarógrafo, un (1) luminotécnico/ asistente general.

-Recurso Técnico: Una (1) cámara, una consola de sonido, luces, utilización de la sala de master de producción, un (1) estudio, un (1) VTR o casetera, utilización de fax para recibir documentación, híbrido telefónico al aire o llamadas telefónicas locales, un (1) micrófono, cassetes para grabación, montaje y desmontaje de la escenografía y ambientación del programa. La escenografía y ambientación no se incluye dentro de la tarifa y por tanto será cobrada al cliente según sus necesidades.

b) Cuando el servicio de producción de programa se ofrece en exteriores, incluye:

-Recurso humano: Un (1) camarógrafo y un auxiliar operativo.

-Recurso técnico: Una (1) cámara, un trípode, una casetera, baterías, dos (2) luces de mil vatios, un (1) micrófono, un (1) monitor, cassetes para grabación, extensiones y cables.

c) El servicio de producción de comerciales regulares hasta de 30 segundos comprende:

-Recurso humano: Un (1) Director de Programa, un (1) realizador o productor, un (1) operador de sonido, Un (1) camarógrafo y un (1) auxiliar operativo, extras (hasta 5 personas), presentador para voz in off

-Recurso técnico: Una (1) cámara, un trípode, una casetera, baterías, dos (2) luces de mil vatios, un (1) micrófono, un (1) monitor, cassetes para grabación, extensiones y cables.

-Otros recursos: Edición y musicalización

4. Servicios Auxiliares. Como servicios complementarios a los anteriores, el canal de televisión regional TELEISLAS ofrece:

-Post-producción o Edición de Imágenes Entregadas por el Cliente. Incluye edición no lineal, generador de caracteres, graficador, locución y musicalización.

-Servicios de Copiado Comercial (Transfer). Servicio de copiado a Betacam, VHS, DVD, DVcamp, mini DV.

-Visualización. Hace referencia al servicio de pre-edición de imágenes en sala de edición.

-Certificación de Emisiones de Programa o Pauta Publicitaria

B4. Nuestros Valores

El Código de Ética de TELEISLAS está conformado por los siguientes valores:

Identidad: Es lo que nos diferencia de los demás dentro de una colectividad y a su vez por lo que los demás nos identifican.

Perseverancia: Es continuar con la realización de actividades para alcanzar un objetivo, sin importar las dificultades.

Responsabilidad: Es ejecutar las actividades que se deben hacer, cómo se deben hacer y cuándo se deben hacer. Es hacer las cosas bien y oportunamente.

Honestidad: Es ser sincero y transparente. Ser honesto es ser real, auténtico y genuino. La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás.

Respeto: Es aceptar y comprender tal y como son los demás. Es aceptar y comprender su forma de pensar, aunque no sea igual que la nuestra; hay que aprender a respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás.

Compromiso: Es el cumplimiento de las actividades por convicción y por voluntad propia. Hace referencia al sentido de pertenencia con la entidad.

Solidaridad: Es ayudarnos los unos a los otros. Es el apoyo entre las personas cuando hay problemas, necesidades o dificultades.

Tolerancia: Es la capacidad del ser humano para sobrellevar las acciones de otros hasta los límites que nos afectan a nosotros.

B5. Política de Calidad

En TELEISLAS brindamos servicios de televisión pública con innovación, compromiso y responsabilidad, irradiando nuestra señal como el infinito mar, desde el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, reserva de biosfera Seaflower, promoviendo *Nuestra Identidad*.

B6. Política Ambiental

La Sociedad de Televisión de las Islas LTDA, TELEISLAS, empresa de televisión pública regional en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, establece como política ambiental implementar un plan de manejo en procura del cumplimiento de la normatividad aplicable vigente, de la prevención, control y mitigación de los impactos negativos en el medio ambiente, producto de sus actividades. Entendiendo la condición de Reserva de Biosfera del Archipiélago, se considera una responsabilidad de la gerencia propiciar las condiciones necesarias para lograr el desarrollo y progreso de la empresa a través de acciones amigables con el medio ambiente.

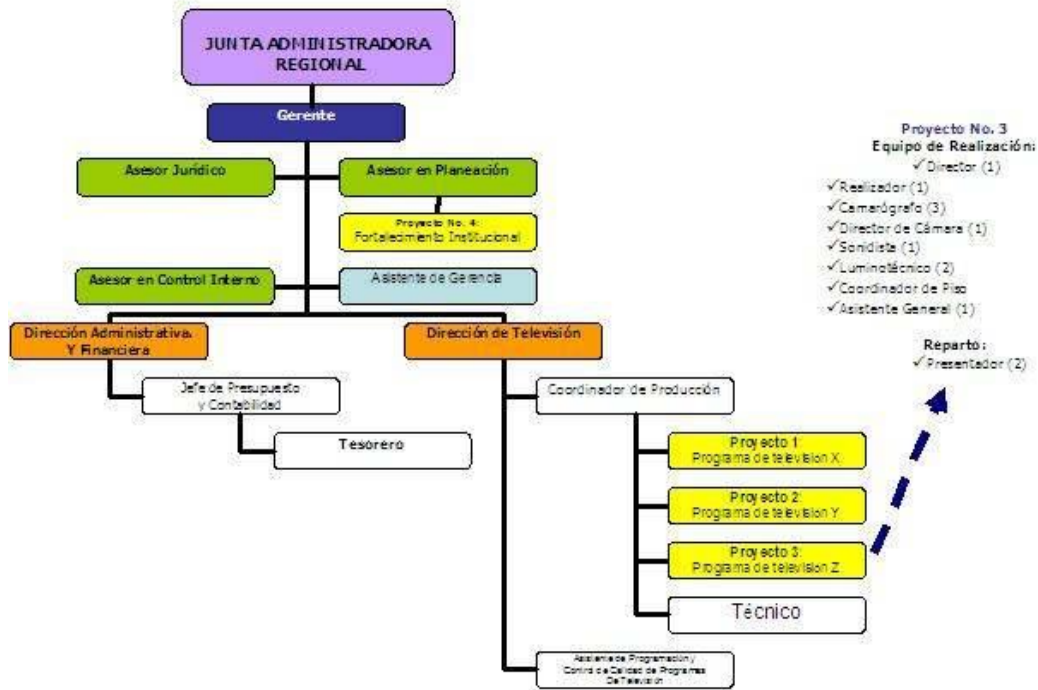
B7. Política de Salud Ocupacional

La Sociedad de Televisión de las Islas LTDA, TELEISLAS, establece como política fundamental la implementación de un programa de salud ocupacional y seguridad industrial que garantice el bienestar físico, social y mental de cada uno de sus trabajadores, brindándoles las condiciones de trabajo adecuadas, seguras y confortables, y que permita minimizar al máximo los posibles riesgos que puedan afectar al personal vinculado. Teniendo en cuenta que un personal saludable y seguro garantiza el máximo nivel de eficiencia y compromiso tanto individual como colectivo de los mismos, y a su vez, garantiza una mayor productividad en la organización.

B8. Estructura Administrativa

Según el Acuerdo No. 007 del 2007 de la Junta Administradora Regional de TELEISLAS, la estructura administrativa del canal está conformada por dos (2) órganos de administración y dirección (la Junta Administradora Regional y el Gerente) y tres (3) dependencias:

ORGANIGRAMA DE TELEISLAS
(Ajustado Según Acuerdo No. 007 de 2007)
 Organización Matricial



Gráfica No. 1. Estructura Administrativa de TELEISLAS. Acuerdo No. 007 del 2007 de TELEISLAS.

En total hay diez (10) plazas en la planta de cargos, de las cuales cuatro (4) son trabajadores oficiales (Coordinador de Producción, Asistente de Programación y Control de Calidad de Programas de Televisión, Asistente de Gerencia y Técnico), y seis (6) son de libre nombramiento y remoción (Gerente, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, Jefe de Presupuesto y Contabilidad, y Tesorero).

B9. Comités Internos

Según información secundaria disponible en el canal, TELEISLAS ha conformado los siguientes comités internos de trabajo mediante acto administrativo:

Tabla No. 1. Comités Internos de Trabajo de TELEISLAS.

ITEM	NOMBRE DEL COMITE	CARGO DE QUIEN PRESIDE	ACTIVO (Marque con "X")*	
			SI	NO
1	Comité de Gerencia	Gerente	X	
2	Comité Financiero y de Contratación	Jefe de Planeación	X	
3	Comité Evaluador para Ofertas por Invitación Pública y Licitación Pública	Jefe de Planeación		
4	Comité de Archivo	Gerente		
5	Comité de Desarrollo del Talento Humano	Jefe de Planeación		
6	Consejo de Redacción	Gerente		
7	Comité de Programación	Gerente		
8	Comité de Publicidad	Gerente		
9	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno	Gerente	X	
10	Comité de Calidad	Gerente	X	
11	Equipo MECI	Jefe de Planeación		
12	Equipo de Calidad	Jefe de Planeación		

*Se ha realizado por lo menos una (1) reunión o sesión ordinaria durante el segundo semestre de año 2012.

B10. Sistema de Gestión de Calidad

El Gobierno Nacional por medio de la Ley 872 crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

El artículo 6º de la Ley 872 de 2003, establece que en la reglamentación del Sistema de Gestión de la Calidad el Gobierno Nacional expedirá una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

Mediante el Decreto 4110 del 09 de diciembre de 2004, el Gobierno Nacional reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004. Posteriormente, el Gobierno Nacional actualiza la NTCGP 1000 a versión 2009.

Diciembre 24 del 2012

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de Calidad es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

El canal de televisión público regional TELEISLAS, mediante diferentes actos administrativos adoptó el Sistema de Gestión de Calidad en la entidad, pese a que según la Ley 872 de 2003 no era obligante como entidad departamental, como se describe a continuación:

- ✓ Resolución 095 de Agosto del 2007, por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en TELEISLAS
- ✓ Resolución 103 de Agosto del 2007, por medio de la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en TELEISLAS
- ✓ Resolución 104 de Agosto del 2007, por medio de la cual se designa al Representante de la Dirección para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y se conforma el Equipo de Calidad en la Sociedad de Televisión de las Islas, Limitada, TELEISLAS
- ✓ Resolución 105 de Agosto de 2007, por medio de la cual se adopta la Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en TELEISLAS
- ✓ Resolución 106 de Agosto del 2007, por medio de la cual se adopta la Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en TELEISLAS

Durante los años 2007 y 2008, TELEISLAS desarrolló las etapas de planificación, diseño e implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, con base a la NTCGP 1000 e ISO 9001, con los siguientes avances:

- Diseño de los procesos del canal (10): Gestión Estratégica; Comercialización; Producción; Programación; Emisión; Técnico; Logística y Servicios de Apoyo; Gestión Financiera; Gestión Jurídica; y Control Interno.
- Diseño de los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001 y NTCGP 1000
- Capacitaciones a los trabajadores del canal en "*Formación de Auditores Internos de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2000 e ISO 19011:2002*"
- Reuniones para sensibilización y socialización del Sistema de Gestión de Calidad del canal
- Conformación y funcionamiento del Comité de Calidad y el Equipo de Calidad

-Auditorías internas de calidad, bajo las normas ISO 9001 y NTCGP 1000

Según lo dispuesto, el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad de TELEISLAS es el Jefe de la Oficina de Planeación.

B11. Sistema de Control Interno

Un Sistema de Control Interno es un conjunto de elementos y recursos (humanos, físicos, técnicos, tecnológicos y financieros) que interactúan e interrelacionan para implementar en la Organización mecanismos de autocontrol, autorregulación y autogestión.

El *Autocontrol* es la capacidad que tiene cada empleado para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de sus funciones.

La *Autoregulación* es la capacidad que tienen las Organizaciones y las personas para definir e implementar sus propios mecanismos de regulación (ejemplo: normas, estatutos, reglamentos, etc.).

La *Autogestión* es la capacidad de las Organizaciones para implementar los planes, programas, proyectos, estrategias y actividades necesarias para el logro de sus objetivos, de manera eficiente, eficaz y efectiva.

El Sistema de Control Interno en una entidad pública está regulado según la Ley 87 de 1993 y para su implementación se ha definido el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual está conformado por 3 subsistemas, 9 componentes y 29 elementos.

Tabla No. 2. Subsistemas, Componentes y Elementos del MECI.

SUBSISTEMAS	COMPONENTES	ELEMENTOS
A. Subsistema de Control Estratégico:	A1 Componente ambiental de control.	A1.1 Acuerdo, compromiso o protocolos éticos. A1.2 Desarrollo del talento humano. A1.3 Estilo de dirección
	A2 Componente direccionamiento estratégico.	A2.1 Planes y programas A2.2 Modelo de operación por proceso A2.3 Estructura organizacional
	A3 Componente administración de riesgos.	A3.1 Contexto estratégico A3.2 Identificación de riesgos A3.3 Análisis de riesgos A3.4 Valoración del riesgo A3.5 Políticas de administración de riesgos
B. Subsistema de Control de Gestión:	B1 Componentes actividades de control.	B1.1 Políticas de operación B1.2 Procedimientos B1.3 Controles B1.4 Indicadores B1.5 Manual de procedimientos
	B2 Componente información.	B2.1 Información primaria B2.2 Información secundaria B2.3 Sistemas de información
	B3 Componente comunicación pública.	B3.1 Comunicación organizacional B3.2 Comunicación informativa B3.3 Medios de comunicación
C. Subsistemas de Control de Evaluación:	C1 Componente auto evaluación.	C1.1 Auto evaluación del control C1.2 Auto evaluación de gestión
	C2 Componente evaluación independiente.	C2.1 Evaluación independiente el sistema de control interno C2.2 Auditoría interna
	C3 Componentes planes de mejoramiento.	C3.1 Plan de mejoramiento institucional C3.2 Plan de mejoramiento por procesos C3.3 Plan de mejoramiento individual

Mediante Resolución 194 del 11 de septiembre de 2006, se estableció el Sistema de Control Interno en TELEISLAS y mediante Resolución 199 del 18 de septiembre de 2006 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en la Sociedad de Televisión de las Islas TELEISLAS.

Durante los años 2007 y 2008, TELEISLAS desarrolló las etapas de planificación, diseño e implementación de su Sistema de Control Interno, con los siguientes avances:

- Material impreso divulgativo sobre el Sistema de Control Interno
- Publicaciones en carteleras institucionales
- Reuniones para sensibilización y fomento del autocontrol
- Conformación y funcionamiento del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y el Equipo MECI
- Auditorías internas de gestión

B12. Planeación Institucional

Según la información secundaria disponible, TELEISLAS a la fecha de formulación de este plan tiene los siguientes instrumentos de planificación:

Diciembre 24 del 2012

- ✓ Presupuesto, vigencia 2012, según Acuerdo No. 007 de Diciembre del 2011 de la Junta Administradora Regional de TELEISLAS

La apropiación definitiva a 31 de Agosto del 2012, se resume a continuación:

-Gastos de Funcionamiento:	\$686.197.698,00
-Gastos de Comercialización y Producción:	\$3.059.494.657,00
-Gastos de Inversión:	\$70.019.400,00

Total Presupuesto de Gastos: \$3.815.711.755,00

Las fuentes de financiación del presupuesto, se resumen a continuación:

Tabla No. 3. Fuentes de Financiación del Presupuesto de TELEISLAS, vigencia 2012.

ITEM	FUENTE DE FINANCIACION	PARTICIPACION ESTIMADA EN EL PRESUPUESTO
1	Recursos propios (venta de servicios)	18%
2	Ley 14	3%
3	Recursos EPM -ANTV	37%
4	Otros recursos ANTV	42%
TOTAL		100%

- ✓ Plan de Compras, vigencia 2012, según Resolución No. 004 de Enero del 2012 de TELEISLAS
- ✓ Plan Anual de Caja, vigencia 2012, según Resolución No. 002 de Enero del 2012 de TELEISLAS
- ✓ Estatuto Tarifario, según Acuerdo No. 008 del 2011 de la Junta Administradora Regional de TELEISLAS
- ✓ Políticas Institucionales para la Conservación y Seguridad de la Información, según Resolución No. 052 de 2007 de TELEISLAS
- ✓ Estatuto Interno de Contratación, según Acuerdo No. 008 del 2007 de la Junta Administradora Regional de TELEISLAS
- ✓ Procedimiento para canjes publicitarios, mediante Resolución No. 017 de Febrero del 2007 de TELEISLAS
- ✓ Procedimiento para administración de cartera, mediante Resolución No. 090 de Agosto del 2007 de TELEISLAS
- ✓ Código de Ética, mediante Resolución No. 053 de Junio del 2007 de TELEISLAS
- ✓ Manual de Estilos de los Enlatados Emitidos por TELEISLAS, mediante Resolución No. 159 de 2007 de TELEISLAS
- ✓ Política de Almacenamiento de los Programas de Televisión del Canal de Televisión Público Regional TELEISLAS, mediante Resolución No. 162 del 2007 de TELEISLAS

Diciembre 24 del 2012

- ✓ Manual de Procedimientos para la Movilización de Equipos Técnicos del Canal de Televisión Público Regional TELEISLAS, mediante Resolución No. 158 de 2007 de TELEISLAS
- ✓ Manual de Funciones y Requisitos Mínimos, mediante Acuerdo No. 008 de 2006 de la Junta Administradora Regional de TELEISLAS

A la fecha de formulación de este informe, con base en la información secundaria disponible, no hay evidencia de la formulación de los siguientes instrumentos de planificación:

- Plan Estratégico Situacional, 2012-2015
- Plan Operativo Anual de Inversiones, POAI, 2012
- Plan de Capacitación, vigencia 2012
- Plan de Bienestar Social y Salud Ocupacional, vigencia 2012
- Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del Canal, vigencia 2012
- Mapa de Riesgos de TELEISLAS, adoptado mediante Acto Administrativo
- Caracterización de procesos, adoptados mediante acto administrativo
- Caracterización de procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001 y NTCGP 1000, adoptados mediante acto administrativo

Los proyectos de producción de programas vigencia 2012, con recursos propios, que están en implementación no están documentados o formulados, excepto SOY DIGITAL:

Tabla No. 4. Proyectos de Producción de Programas de TELEISLAS, en emisión a 15 de Noviembre del 2012.

ITEM	NOMBRE DEL PROYECTO	FORMATO	DURACION*
1	"Magazine Morning Light"	Magazín	10 horas a la semana.
2	Defensor del televidente "Our Identity"	Informativo y de opinión	30 minutos a la semana.
3	Programa "Sunday Worship"	Culto religioso	2 horas a la semana.
4	"Today blessing", clips de 5 minutos, presentado por líderes espirituales.	Video clips	70 minutos a la semana.
5	Programa Cultural en vivo <i>Teleislas Live</i>	Magazín	2 horas a la semana
6	Programa musical juvenil en vivo, <i>Da Music</i>	Magazín	10 horas a la semana
7	Programa informativo en vivo, <i>Teleislas News</i> (segunda temporada)	Informativo y de opinión	5 horas a la semana
8	Programa deportivo, pre grabado.	Informativo y de opinión	1 hora a la semana.

Diciembre 24 del 2012

9	SOY DIGITAL	Webshow	1,5 horas a la semana
10	<i>Tejiendo Comunidad Gobernando</i>	Informativo y de opinión	15 minutos a la semana
11	<i>Good Morning Father</i>	Magazín	5 horas a la semana

*Sin repetición.

B13. Plataforma Tecnológica

Según el "Diagnóstico de Canales de Televisión Pública en Colombia (versión 1 – 14 de Mayo del 2012)", del Ministerio de Cultura, la plataforma tecnológica que dispone el canal de televisión público regional TELEISLAS, a la fecha de este documento, se describe a continuación:

-Para Producción:

Cámaras análogo formato Mini DV; cámaras digitales formato Mini DV y memoria sólida P2; consola de audio análogo 8 ch; switcher 12 ch; monitor 14 pulgadas; caseteras formato MiniDV, DVCPRO y DVcam; micrófonos de solapa inalámbrico; micrófonos de mano inalámbrico; micrófono de mano; una (1) unidad móvil con equipos digitales (incluye planta eléctrica y luces portátiles LOWEL); una (1) sala master de producción con equipos digitales (colocar características técnicas); un (1) estudio (colocar características técnicas); equipos de post-producción (graficación, visualización y edición) digitales (colocar características técnicas).

En el estudio de grabación:

EQUIPO	MARCA/MODELO	CANTIDAD
Sistema de cámara triax	HITACHI Z3500	3
Pedestales	SACHTLER SYSTEM 25 CIII	3
Luces Fresnell 1kW	COLORTRAN 100-515	17
Luces frías 250W	COMPRICELL	6
Luces frías 500W	COMP-1/2	6
Dimmer 20 KW	COLORTRAN	2
Consola de dimmer	BEHRINGER	2
Belt pack	CLEARCOM RS-601	2
Diademas	CLEARCOM CC-260	5
Apuntador	CLEARCOM TR-50	3
Micrófonos inalámbricos de solapa	SENHEISER	5
Micrófonos inalámbricos de mano	SENHEISER	5

Plasma	Samsung PL4205S	2
TV 21"	Panasonic Panablack	1
Teleprompter Monitores/Adaptador	LISTEC ST-2015FSW	3

-Para Post-Producción:

En visualización, edición y graficación:

EQUIPO	MARCA/MODELO	CANTIDAD
Equipo de edición no lineal	APPLE - MCKINTOSH	4
Monitores LCD	MARSHALL V-R201P-AFHD	7
Consola de audio	BERINGHER XENYX 802	3
Video grabadora	PANASONIC AG-DV2500	8
Hub- switcher de datos	3COM	1
Disco duro de almacenamiento	LACIE	1
Computador de Graficación	CLONE	1

-Para Emisión:

EQUIPO	MARCA/MODELO	CANTIDAD
Switcher de video	FOR-A GINGA VPS-700	1
Bus Auxiliar de 16 entradas para el switcher	HVS- AUX16	1
Consola de audio	MACKIE 24.8 Bus	1
Servidor de video	360 SYSTEM MAXX 400	1
Close caption text/encoder	PCE-845	1
Videograbadora	PANASONIC DVCPRO AJ-SD755	1
Generador de sincronismo	HARRIS VSG-201	1
Frame Synchronizer	FOR-A FA-145	2
Insertor de logo - CPU	VIDEOTRON Logo Flash SDI	1
Monitor LCD	MARSHALL V-R201P-AFHD	3
Monitor LCD	MARSHALL V-R820P-2C 2x8"	1

Monitores LCD	MARSHALL V-1244P 4x4"	1
Monitor de Audio	ANCHOR AN-1000X	2
Intercom Base Station	CLEARCOM RM-702	1
DVD Recorder/Player	LG RH1999H	1
Insertor de intervalo vertical	Link Electronic PCE-845	1
Monitor Forma de Onda/Vectorscopio	HARRIS TVM-821D	1
Patch panel audio	ADC	2
Patch panel video	ADC	4
Distribuidores de Video análogo	Ensamble Desing 5140	5
Distribuidores de Video Digital	Ensamble Desing 5100	5
Conversores de Video A/D	Ensamble Desing 5130	5
Conversores de Video D/A	Ensamble Desing 5230	5
Distribuidores de Audio Analógico	Ensamble Desing 6601	12
Switcher pasiva SDI	HARRIS P12X1SCP	1
DVD Player/Recorder	Panasonic DMR-ES10	1
Videgrabadora	PANASONIC AJ-SD755	1

-Para la Transmisión:

Según el proyecto "Operación, Administración y Mantenimiento de la Red de Transmisión de TELEISLAS", vigencia 2013, la red de transmisión instalada para la operación del canal de televisión público regional TELEISLAS está conformada por seis (6) sistemas de transmisión analógica, cuatro (4) sistemas de recepción satelital downlink y un (1) sistema de telepuerto uplink ubicados en cuatro (4) estaciones así:

A. Estación Simón Bolívar

Ubicación: San Andrés Islas

Latitud: 12° 33' 34"

Longitud: 81° 43' 7"

Cota: 90 Metros

Altura de la Torre: 60 Metros auto soportada

Altura de antena en torre: 30 Metros

1. Sistema con Transmisor VHF marca DMT modelo TVTX-VHF-02M46 SD potencia pico de video 1000 Watts RMS, potencia audio 100W RMS de estado solido, amplificación común, banda III canal 7 frecuencia de transmisión 174 MHz
Sistema radiante: Cuatro panales una en cada cara, configuración omnidireccional que soporta cuatro transmisores

2. Sistema con transmisor UHF marca DMT modelo TVTX-UHF-01M33 SD/M Potencia pico de video 50 Watts RMS, potencia de audio de 5W RMS de estado solido, amplificación común banda IV canal 40, frecuencia de transmisión 626 MHz
Sistema radiante: Antena parabólica de rejilla de 1.8 Mtrs con ganancia de 19.4 dB.

3. Acceso satelital terrena Telepuerto Banda C

Amplificadores: Marca ADVANTECH, Modelo ARMA-C200-CRM Estado solido (SSPA) potencia de saturación 200 Watts (53dBm)

Up Converters BUC: Marca ADVANTECH, Modelo ARUD-LCR

Moduladores: Marca ADVANTECH, Modelo SBM 75e estándar DVB-S2 soporta las constelaciones QPSK Y 8PSK

Encoders o Codificadores: Marca SAPEC Modelo XAVIC XHE4000

Formato de entrada digital SD-SDI (SMPTE 259M-C):525/29.97Hz

HD/SDI (SMPTE292M), compresión SD/HD H.264/MPEG-4/AVC,

encriptación BISS1 y E, con audio embebido SDI

Sistema de antena: Rx/Tx VSAT Marca PRODELIN modelo 1374 de 3.7 Mts (144in)

Sistema de recepción satelital marca COSHIP Modelo P5000 Input signal of DVB-S/S2, DVB-C, DVB-T, ABS-S, DMB-TH, Connect to Ethernet, TS in ASI format, CVBS video signal, CVBS video signal with OSD for monitoring, S-VIDEO, HDMI, analog XLR audio signal.

Sistema de antena: TVRO Marca PRODELIN modelo 1374 de 3.7 Mts

B. Estación Buenavista

Ubicación: Providencia

Latitud: 13° 21 ' 50"

Longitud: 81° 33 ' 7"

Cota: 190 Metros

Altura de la Torre: 50 Metros auto soportada

Altura de antena en torre: 30 Metros

1. Sistema con transmisor UHF DMT modelo TVTX-UHF-01MB6 SD/M Potencia pico de video 25 Watts RMS, potencia de audio de 2.5W RMS de estado solido, amplificación común banda IV canal 27, frecuencia de transmisión 548 MHz.
Sistema radiante: Dos (2) antenas tipo panel de polarización horizontal con ganancia de 11 dBi configuración bidireccional.

2. Sistema de recepción satelital marca COSHIP Modelo P5000 Input signal of DVB-S/S2, DVB-C, DVB-T, ABS-S, DMB-TH, Connect to Ethernet, TS in ASI format, CVBS video signal, CVBS video signal with OSD for monitoring, S-VIDEO, HDMI, analog XLR audio signal.
Sistema de antena: TVRO Marca PRODELIN modelo 1374 de 3.7 Mts

C. Estación Maracaibo

Ubicación: Providencia

Latitud: 12° 22 ' 35"

Longitud: 81° 21 ' 22"

Cota: 98 Metros

Altura de la Torre: 20 Metros templeteado

Altura de antena en torre: 14 Metros

1. Sistema con transmisor UHF DMT modelo TVTX-UHF-01MB6 SD/M Potencia pico de video 10 Watts RMS, potencia de audio de 1W RMS de estado solido, amplificación común banda IV canal 29, frecuencia de transmisión 560 MHz.
Sistema radiante: Dos (2) antenas tipo panel de polarización horizontal con ganancia de 11 dBi configuración bidireccional.
2. Sistema de recepción satelital marca COSHIP Modelo P5000 Input signal of DVB-S/S2, DVB-C, DVB-T, ABS-S, DMB-TH, Connect to Ethernet, TS in ASI format, CVBS video signal, CVBS video signal with OSD for monitoring, S-VIDEO, HDMI, analog XLR audio signal.
Sistema de antena: TVRO Marca PRODELIN modelo 1374 de 3.7 Mts

D. Estación Casa Baja

Ubicación: Providencia

Latitud: 13° 19 ' 41"

Longitud: 81° 23 ' 00"

Cota: 119 Metros

Altura de la Torre: 20 Metros templeteado

Altura de antena en torre: 10 Metros

1. Sistema con transmisor UHF DMT modelo TVTX-UHF-01MB6 SD/M Potencia pico de video 10 Watts RMS, potencia de audio de 1W RMS de estado solido, amplificación común banda IV canal 29, frecuencia de transmisión 560 MHz.
Sistema radiante: Dos (2) antenas tipo panel de polarización horizontal con ganancia de 11 dBi configuración bidireccional.
2. Sistema de recepción satelital marca COSHIP Modelo P5000 Input signal of DVB-S/S2, DVB-C, DVB-T, ABS-S, DMB-TH, Connect to Ethernet, TS in ASI

Diciembre 24 del 2012

format, CVBS video signal, CVBS video signal with OSD for monitoring, S-VIDEO, HDMI, analog XLR audio signal.

Sistema de antena: TVRO Marca PRODELIN modelo 1374 de 3.7 Mts

B14. Formatos en Producción Propia

Los formatos que ha utilizado el canal para sus producciones, según el "*Diagnóstico de Canales de Televisión Pública en Colombia (versión 1 – 14 de Mayo del 2012)*", del Ministerio de Cultura, son: a) Magazin; b) Informativo y de opinión; c) Documental; d) Culto religioso; y e) Video clips o capsulas cortas culturales.

B15. Criterios para la Programación

Los seis (6) criterios de programación de TELEISLAS, según el "*Diagnóstico de Canales de Televisión Pública en Colombia (versión 1 – 14 de Mayo del 2012)*", del Ministerio de Cultura, son:

1. Audiencia potencial (+)
2. Número de horas semanales en la parrilla (+)
3. Interactividad con el televidente, mediante emisión en vivo y en directo (+)
4. Valor de la inversión por capítulo (-)
5. Hablado en idioma inglés, español y/o *creolle* (al mismo tiempo o subtulado)
6. Pertinencia regional (con contenidos educativos, culturales y/o de entretenimiento que reflejen la idiosincrasia nativa raizal o costumbres de las otras comunidades asentadas en el territorio) (+)

B16. Parrilla de Programación y Franjas de Televisión

TELEISLAS ha alimentado su parrilla de programación, aprovechando producciones de otros canales de televisión públicos regionales y señal institucional, bien sea por que se gestiona material audiovisual de años anteriores ya emitido o por que se hace una conexión diaria en la sala de emisión con el otro canal.

Desde mayo del 2012, la programación se emite 24 horas diarias de domingo a domingo. Del total de los programas de producción propia, el 36% (4 de 11) de la producción es en directo y el 64% de la producción es pre-grabada (6 de 11), a Noviembre del 2012.

Según lo dispuesto en el artículo segundo del Acuerdo 008 del 2011 de la Junta Administradora Regional de TELEISLAS, las franjas de este canal son:

Tabla No. 5. Franjas del canal de televisión público regional TELEISLAS, según el Acuerdo No. 008 del 2011.

ITEM	FRANJA	HORARIO
1	Infantil-familiar	-Lunes a Viernes de 11:00 AM a 01:00 PM -Sábados y Domingos de 10:00 AM a 1:00 PM
2	Juvenil	-Lunes a Viernes de 05:00 PM a 07:00 PM -Sábados y Domingos de 06:00 PM a 7:00 PM
3	Familiar	-Lunes a viernes de 08:00 AM a 11:00 AM y de 01:00 PM a 05:00PM -Sábados y Domingos de 01:00 PM a 06:00 PM
4	Informativo y de Opinión	-Lunes a Domingos de 08:00 PM a 10:00 PM
5	Creolle	-Lunes a Domingos o de 07:00 PM a 08:00PM
6	Religioso	Sábados y Domingo de 08:00 AM a 10:00 AM
7	Noche	Lunes a Domingo de 10:00 PM a 12:00 PM

B17. Sistemas de Investigación e Información

El último estudio de investigación de mercados realizado por La Sociedad de Televisión de las Islas Ltda., TELEISLAS, fue en el primer trimestre del año 2007, desarrollado mediante un muestreo probabilístico estratificado, en donde se evidenció que este canal era el tercero más visto en el Departamento Archipiélago seguido de Caracol y RCN.

Sólo los procesos de apoyo, específicamente el proceso de Gestión Financiera, utilizan bases de datos para sus actividades. Sin embargo, las bases de datos no están articuladas o integradas, y no facilitan la oportuna toma de decisiones para la Gerencia del canal.

C. METODOLOGÍA

Para la formulación de este plan estratégico, se aplicó la metodología reconocida a nivel nacional e internacional como 'Planeación Estratégica Situacional' (PES). La metodología PES, utilizada para la planeación de entidades públicas y/o aquellas que prestan servicios públicos a la comunidad, propone implementar estilos de dirección modernos que permitan construir posibles escenarios en el futuro para soportar las decisiones presentes, aprender de las experiencias, pensar antes, en y después de actuar, reflexionar con métodos y de manera sistemática, explorar y prever posibilidades, y proponer objetivos y evaluar opciones. La PES es una metodología utilizada en la planificación estratégica pública y más específicamente en el contexto del desarrollo del pensamiento contemporáneo y de las ciencias y técnicas de gobierno.

La metodología PES ha sido implantada en el sistema de televisión público regional de Colombia, por la autoridad del sector, antes Comisión Nacional de Televisión (CNTV) y ahora Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).

Para la formulación del Plan Estratégico Situacional 2013-2015 de TELEISLAS, se aplicaron los seis (6) principios o postulados básicos de la metodología PES:

1. El "**Sujeto**" que planifica está comprendido en el "**objeto planificado**". A su vez, el objeto planificado comprende a otros sujetos que también planifican. En consecuencia, es imposible distinguir tajantemente entre sujeto planificador y objeto planificado; ambos se confunden y no son independientes. En consecuencia, **un actor** que planifica no tiene asegurada de antemano su **capacidad de controlar** la realidad planificada, porque ello depende de la acción del **otro**. Existen necesariamente grados diversos de **governabilidad** del sistema para los distintos actores sociales.
2. En la realidad coexisten varios actores con capacidades de planificación diferenciadas. En consecuencia, hay varias explicaciones de la realidad y todas ellas están condicionadas por la inserción particular de cada actor en dicha realidad. Ya no es posible el diagnóstico único y la verdad objetiva. Sólo es posible una explicación situacional donde cada sujeto explica la realidad desde la posición particular que ocupa en el sistema (objeto) planificado. El tiempo es relativo a la situación de los actores y existen múltiples racionalidades y criterios de eficacia.

3. Para comprender la realidad y adquirir capacidad de previsión de su evolución futura, ya no es suficiente ni posible reducir toda la acción humana a "**comportamientos**" predecibles. El actor que planifica no sólo se relaciona con las cosas, sino con otros actores que son **oponentes o aliados**. En esa relación las acciones son irreductibles a comportamientos; requerimos ahora el "**cálculo interactivo**" o el "**juicio estratégico**", que es propio de la interacción entre actores sociales. Las relaciones iniciativa-respuesta se entrelazan con las relaciones causa-efecto. La predicción es, por lo general, imposible y debe ser reemplazada por la previsión. La teoría del comportamiento estable es así un caso particular de la teoría de la acción humana.
4. Si el actor que planifica comparte la realidad con **otros** actores que también planifican, entonces, necesariamente, la planificación debe abarcar el problema de vencer o sortear la resistencia de los otros al plan propio. En consecuencia, la planificación no se puede confundir con el diseño normativo del "**debe ser**", sino que debe cubrir el "**puede ser**" y la "**voluntad de hacer**". Por ello, inevitablemente la planificación debe sistematizar el cálculo político y centrar su atención en la coyuntura. La planificación económica es sólo un ámbito de la planificación sociopolítica. Las fuerzas sociales y los actores sociales son el centro del plan en vez de los agentes económicos.
5. Desde el momento que la planificación de un actor se realiza en un medio activamente resistente y en conflicto con otros actores, lo **normativo** sólo es un **momento** de lo estratégico y de lo operacional, y en consecuencia, todo está plagado de fuerte incertidumbre **mal definida**, donde muchas veces no podemos enumerar todas las posibilidades ni asignarles probabilidades. Estamos obligados a tratar con "**problemas cuasiestructurados**". Los problemas políticos ya no pueden considerarse como un marco o dato restrictivo de lo económico; es necesario que dichos problemas se reconozcan por medio de variables políticas endógenas en la sistemática del plan.
6. El plan no es un monopolio del Estado. Cualquier fuerza social lucha por objetivos propios y está en capacidad de hacer un cálculo que precede y preside la acción. En consecuencia, existen varios planes en competencia o conflicto y el **final está abierto** a más posibilidades de las que podemos imaginar. Aquí, el problema de cumplir un plan no se limita a manipular variables económicas, sino que exige derrotar el plan de otros o ganar a los oponentes para el plan propio. Las soluciones óptimas deben ceder paso a las soluciones satisfactorias que reconocen la continuidad de los problemas sociales en el tiempo.

En el PES 2013-2015 de TELEISLAS se considera que el actor que planifica son los funcionarios del canal de televisión. Un actor es una persona, una Organización o conjunto de Organizaciones que intervienen directa o indirectamente en la solución de problemas.

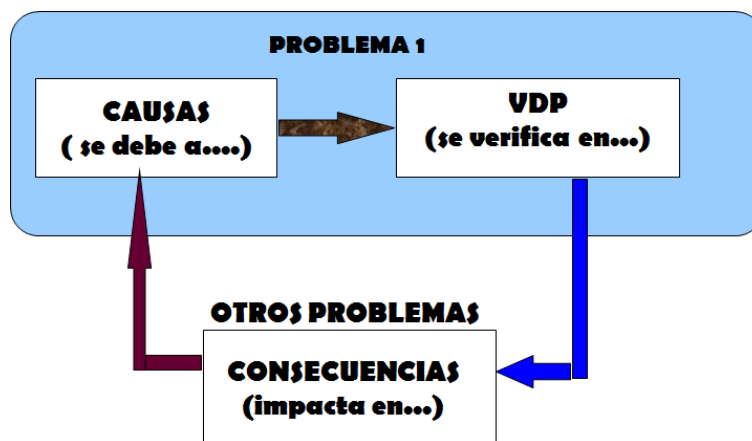
El análisis situacional, se realizó con fecha de corte de Octubre del 2012, y para ello se aplicaron las siguientes técnicas:

- Recopilación y análisis de información secundaria disponible en el canal
- Aplicación de entrevistas en profundidad a las siguientes personas (Ver anexos):

-Judy Ward, Coordinadora de Producción de TELEISLAS
-Janelly Bowie, Asistente de Programación de TELEISLAS
-Thomas Jessie, Técnico de TELEISLAS
-Nagie Watson, Gerente (e) de TELEISLAS
-Gregory Robinson, Director y Productor de Cine y Televisión Independiente
-Monica Jay, Gerente de MJ Comunicaciones SAI, Agencia de Comunicaciones, E-marketing, y Relaciones Públicas

- Reuniones de trabajo con funcionarios de TELEISLAS para conocer las necesidades y proyecciones del canal

En la explicación situacional con base en la PES, se caracteriza cómo es, cómo fue y cómo tiende a ser la realidad, considerando el 'diagnóstico', la intuición y la motivación y valores del actor que planifica. El resultado de este primer momento fue definir macroproblema, causas y efectos.



Gráfica No. 2. Causas, Descripción y Consecuencias de un Problema.

Un problema es una discrepancia entre 'el es' y el 'deber ser'; el 'debería ser' y el 'tiende a ser'. Los problemas son situaciones negativas declaradas por el actor que planifica. Un macroproblema no es el problema más grande, más importante, más urgente, ni el principal. Un macroproblema se define como el problema transversal a todas las áreas, dependencias o procesos de una Organización, que afectan negativamente su gestión pública.

Las causas y efectos en la metodología PES son considerados problemas también. Las causas, manifiestan el origen o a qué se debe el problema; los efectos, dónde se puede evidenciar o verificar que existe el problema.

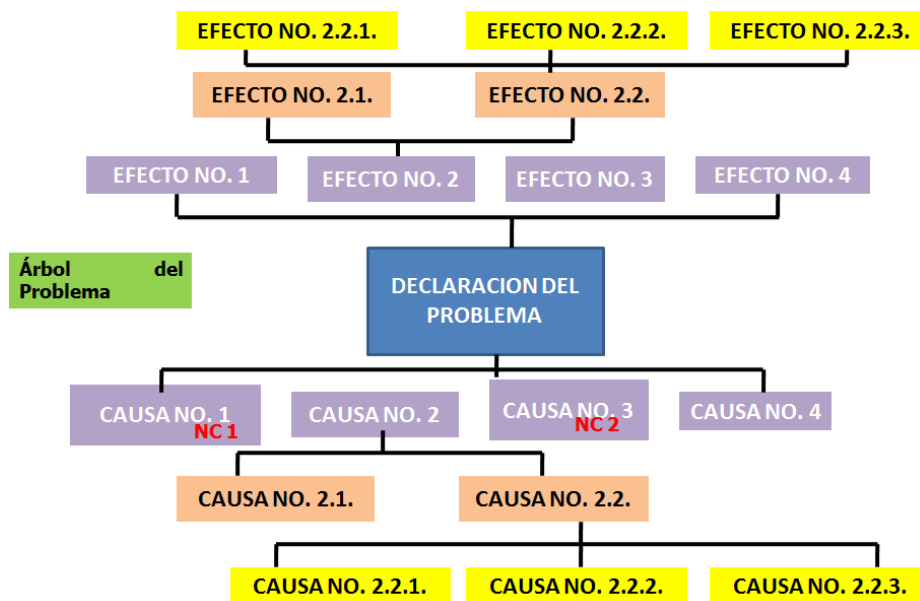
La metodología PES reconoce que las Organizaciones no pueden intervenir en todas las causas. Por ello, establece que se debe identificar aquellas causas 'cuellos de botella' o 'nudos críticos' (NC) para solucionar el problema. Para ello, se aplican tres (3) criterios:



Gráfica No. 3. Criterios para Identificar los Nudos Críticos de un Problema.

Los efectos en la metodología PES, se denominan vectores descriptores del problema (VDP).

Como herramienta de planeación para presentar gráficamente el análisis situacional, se desarrollará el denominado 'árbol del problema', que facilita entender las inter-relaciones entre nudos críticos (causas) y vectores descriptores del problema (efectos).



Gráfica No. 4. Herramienta de Planeación: Árbol del Problema.

Con base en el levantamiento de información primaria e información secundaria, se proyectaron:

- ✚ Objetivos estratégicos 2013-2015 de TELEISLAS
- ✚ Operaciones 2013-2015 de TELEISLAS
- ✚ Demandas de Operación 2013-2015 de TELEISLAS
- ✚ Agenda Especial 2013-2015 de TELEISLAS
- ✚ Cadena de Indicadores 2013-2015 de TELEISLAS
- ✚ Proyectos de Inversión 2013-2015 de TELEISLAS
- ✚ Plan Financiero 2013-2015 de TELEISLAS

Los *Objetivos Estratégicos* definen qué se puede alcanzar para intervenir en el macroproblema con unos recursos determinados (físicos, técnicos, tecnológicos, humanos, tiempo, financieros), en un contexto (social, económico, ambiental, local, departamental, nacional e internacional), y considerando unos actores (institucionales, sociales y económicos).

El Plan Estratégico se desagrega en *Operaciones* las cuales se diseñan para atacar el conjunto de NC seleccionados e impactar integralmente el VDP del problema. Una *Operación* es un compromiso para producir acciones que asume un actor definido. Una *Operación* es un conjunto de acciones estratégicas que se realiza para intervenir en el macroproblema.

Diciembre 24 del 2012

Las *Operaciones* son actos de intervención realizados con la intención de cambiar la realidad contenida en una causa declarada nudo crítico (NC). En otras metodologías de planeación, se reconocen como líneas estratégicas. Las operaciones se desagregan en acciones, subacciones y tareas.

Como la metodología PES reconoce que en la ejecución de un plan hay variables que no controlan los actores, y que se planifica en escenarios de alta incertidumbre, para complementar la planeación se deben definir *Demandas de Operación* y *Agendas Especiales*.

Se entiende por *Demanda de Operación* al conjunto de acciones de mejoramiento que deben ser solicitadas a otro actor social dada su competencia. Es deber del dirigente o gobernante diseñar, monitorear y evaluar, conjuntamente con el actor social, agendas de trabajo para implementar actividades concretas que faciliten atender efectivamente la demanda. La periodicidad del monitoreo y evaluación de las *Demandas de Operación* deben establecerse, conjuntamente con el actor social, durante el diseño de las agendas de trabajo.

La *Agenda Especial* es una herramienta de gestión pública, que le permite al dirigente o gobernante visualizar y monitorear permanentemente los problemas o asuntos prioritarios de su gestión. Las *Agendas Especiales* facilitan el procesamiento tecno-político de problemas priorizados por el dirigente o gobernante. Especialmente, estos instrumentos de gestión ayudan a definir el foco de atención de la Alta Dirección y a controlar que las urgencias –y no las importancias- ocupen el mayor tiempo del dirigente o gobernante.

La Evaluación *Global de la Gestión*, asume que "el todo puede ser mayor que la suma de las partes", esto es que la gestión pública no se puede monitorear y evaluar mediante la sumatoria de los resultados de metas de proyectos o programas.

Las entidades que aplican la metodología PES, reconocen que es importante monitorear la capacidad de gestión de la entidad para mantener las relaciones conversacionales con algunos actores claves –tanto internos como externos a la Organización-, esto es, para el fortalecimiento de la legitimidad y los efectos de sus acciones sobre la imagen de la Organización. En complemento, también reconocen la importancia de registrar, en sus beneficios y costos, las consecuencias políticas y económicas del manejo de los recursos económicos, logradas en el contexto de las condiciones políticas vigentes.

Al primer tipo de evaluación se le denomina, *Balance de Gestión Política*, y al segundo tipo de evaluación se le denomina *Balance de Gestión Económica*.

El otro tipo de evaluación en un Sistema de Evaluación Global, es el *Balance de Intercambio de Problemas*, el cual se refiere, al saldo de efectos políticos positivos o negativos que genera el enfrentamiento de los problemas concretos que la población valora de un modo directo e inmediato, tales como abastecimiento de agua potable, manejo de residuos sólidos, polución visual y atmosférica, deterioro de las zonas costeras, saneamiento básico, etc.

De los tres (3) tipos de evaluaciones, con base en la metodología PES, en este documento se hará énfasis en el *Balance de Intercambio de Problemas*. Para ello, se definirá una cadena de indicadores, de tres (3) niveles diferentes pero complementarios:

- ✓ *Indicadores de Eficacia Terminal*: Permite monitorear y evaluar si los VDP del macroproblema se han 'mudado' (modificado o eliminado).
- ✓ *Indicadores de Eficacia Intermedia*: Facilita monitorear y evaluar a los nudos críticos del macroproblema.
- ✓ *Indicadores de Eficiencia*: Contribuye a monitorear y evaluar el cumplimiento de las operaciones establecidas en la planeación estratégica

Un indicador es un parámetro que permite medir y monitorear un objetivo o resultado. Los indicadores se expresan en unidades de medida. Para cada indicador se definirá una meta, entendida como la cuantificación del indicador, expresada normalmente en valor absoluto o porcentaje. Las metas también pueden describir un estado o situación ideal ("el deber ser"), en indicadores cualitativos.

La *Dirección Estratégica* de una Organización hace referencia al conjunto de acciones que se realizan para la planeación, implantación y el control.

La planeación implica la formulación de instrumentos de planificación (planes, programas, proyectos, estrategias, presupuestos, entre otros), el seguimiento, monitoreo y evaluación. La planeación es toda reflexión que antecede y acompaña la acción.

La implantación es el conjunto de acciones para la adopción, implementación y establecimiento de los instrumentos de planificación. La implantación implica legitimidad de las actuaciones por los actores que intervienen en los problemas.

El control es la verificación del cumplimiento de los objetivos e impactos (positivos y negativos) generados en la gestión pública.

Las Organizaciones que implementan la metodología PES, propenden por desarrollar *Sistemas de Dirección Estratégica*, conformados a su vez por nueve (9) sistemas:

- a) *Sistema de Conformación de la Agenda del Dirigente*: Es un sistema clave del triángulo de hierro cuyo producto es el **MDD** (menú diario de decisiones) del dirigente. Se alimenta de dos fuentes competitivas: 1) las importancias del plan (Agenda especial: plan, evaluación del Balance de Gestión Política y Cobranza de Cuentas), y 2) la improvisación empujada por las urgencias, la inercia, la rutina, etc. (Agenda rutinaria: urgencias, inercia, rutina, etc.). Asigna los dos recursos más escasos: tiempo y foco de atención.
- b) *Sistema de Procesamiento Tecno político*: Es un filtro de valor y calidad del procesamiento de los problemas. Está conformado por: 1. Sistema asesor del dirigente (Su criterio central es el manejo del Balance de Gestión Política (BGP); realiza constantemente la síntesis del monitoreo situacional, con el fin de mantener siempre una apreciación global de la marcha del gobierno); y 2. Monitoreo periódico de la agenda del Dirigente (Control de la Agenda Especial; mediación en la sombra entre las unidades operativas que alimentan con propuestas al dirigente y la toma de decisiones).
- c) *Sistema de Manejo de Crisis*: Ofrece métodos especiales de procesamiento en casos de emergencia y crisis. Lo más común son las Oficinas de Manejo de Desastres Naturales. En su modo más sofisticado, opera bajo la modalidad de 'Sala de Situaciones'.
- d) *Sistema de Planificación Estratégica*: Opera en el período de gobierno, incluyendo el corto plazo. Para operar con eficacia, asume la existencia de una gran estrategia y de un análisis profundo del macroproblema. Parte de una selección de problemas y del Balance de Gestión Política (BGP) establecido como meta para el período de gobierno y culmina con un archivo de problemas tecnopolíticamente procesados. Sin este sistema, la Agenda Rutinaria no tiene contrapeso en la Agenda Especial.
- e) *Sistema Gran Estrategia*: Su tarea es pensar creativamente el sistema a muy largo plazo. Cumple la función de faro direccional y creador de caminos inexplorados. Establece las directrices para la planificación estratégica tipo PES.
- a) *Sistema de Presupuesto por Programas*: Sistema que asigna los recursos económicos de acuerdo al plan, estableciendo objetivos gerenciales específicos. Opera considerando la relación: recursos- producto-resultados, para calificar eficiencia y eficacia gerencial en el cumplimiento de las metas por operaciones (o programas).

Diciembre 24 del 2012

- b) *Sistema de Monitoreo de Gestión*: Complementa el monitoreo visual y directo con un sistema de indicadores que permitan hacer el seguimiento de la situación general, de cada problema seleccionado en el plan y de las operaciones y actos relacionados con el enfrentamiento de los problemas. Requisito esencial para la existencia del sistema de Rendición y Petición de Cuentas. Opera en tiempo eficaz y excepcionalmente en tiempo real, para poder cumplir su función de alimentar la corrección y ajustes al plan y al MDD.
- c) *Sistema de Petición y Prestación de Cuentas por Desempeño*: El cual somete a cada responsable de problemas y operaciones a una evaluación sistemática y periódica de su gestión, estableciendo las responsabilidades pertinentes. En este Sistema los criterios de evaluación son establecidos en el momento del procesamiento tecnopolítico de cada problema y, por consiguiente, ellos no sólo son conocidos por el evaluado con mucha anterioridad a la cuenta, sino que tales criterios son propuestos por el evaluado y acordados con el dirigente que sanciona el plan.
- d) *Sistema de Gerencia por Operaciones*: La gerencia por operaciones convierte los módulos del plan en módulos de gerencia de calidad total. Es el sistema que traduce las decisiones en realizaciones. Opera sobre la base de objetivos y metas concretas relacionadas con los problemas del plan y la programación de las actividades propias de cada unidad organizativa. En cada unidad de gerencia operacional se reproduce el problema de la planificación a un nivel práctico. La gerencia operacional tiene el techo de calidad que le permite la cultura institucional.

El PES 2013-2015 de TELEISLAS, hará énfasis en fortalecer el *Sistema de Dirección Estratégica* del canal.

Finalmente, el plan estratégico de TELEISLAS que se presenta, define los proyectos de inversión 2013-2015 y el Plan Financiero 2013-2015, en ambos casos con base en el comportamiento histórico del canal, las necesidades del canal y de los clientes identificadas en la formulación del plan, y las proyecciones realizadas para los próximo tres (3) años.

D. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

D1. Macroproblema

Deterioro sistemático en los servicios de televisión ofrecidos en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que dificulta el aprovechamiento de alternativas para la formación, el entretenimiento, la integración cultural y la conservación de la idiosincrasia nativa raizal, en el único departamento insular de la República de Colombia.

D2. Causas y Efectos

Procesos Estratégico y de Evaluación: Gestión Estratégica y Control Interno.

CAUSAS	EFFECTOS
<p>NC1. Baja capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la implantación de un sistema de dirección estratégica.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Poca implementación del MECI en TELEISLAS, según la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1599 de 2005. -Inexistencia de un Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), según lo establecido en la Ley 489 de 1998 y el Decreto 3622 de 2005. -Inexistencia de una metodología única para la formulación de proyectos. -Poca cultura de autocontrol en el canal. -Discontinuidad en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del canal, con base en las normas ISO 9001 y NTCGP 1000. -Inexistencia de un mapa de riesgos por proceso, adoptado mediante acto administrativo 	<p>Discontinuidad en las actividades ejecutadas para la gestión pública del canal.</p> <p>VDP 1.1. El 33% de los comités internos de trabajo, están activos.</p> <p>VDP 1.2. Ejecución de actividades en el canal, sin considerar los procesos y procedimientos documentados.</p> <p>VDP 1.3. Implementación de proyectos de producción de programas sin estar formulados y viabilizados por la Oficina de Planeación del canal.</p>
<p>NC2. Deficiente sistema de información para la toma de decisiones con oportunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desconocimiento en la aplicación de la Ley General de Archivos -Las bases de datos existentes son para los procesos de apoyo y no están articuladas. -Poca implementación de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) en el canal. 	<p>Poca confiabilidad en la información almacenada en el canal para la toma de decisiones.</p> <p>VDP 2.1. Información dispersa y desorganizada en las dependencias del canal.</p> <p>VDP 2.2. La página web del canal sólo permite la publicación de información y no la inter-acción de clientes internos y externos.</p>
<p>NC3. Baja satisfacción del cliente con los servicios de televisión ofrecidos por el canal de televisión público regional TELEISLAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inexistencia de un sistema de investigación de mercados para la formulación de instrumentos de planificación. -Inexistencia de un Sistema de Atención al Usuario (SAU) en el canal. -Inexistencia de medición de satisfacción del cliente en el canal. 	<p>Percepción de inconformidad generalizada en clientes externos sobre los programas de televisión emitidos.</p> <p>VDP 3.1. Poco control a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) radicadas en el canal.</p> <p>VDP 3.2. Poca demanda de los servicios de televisión ofrecidos en el canal.</p>

-Desconocimiento de los clientes internos, clientes externos y partes interesadas en el canal.	
--	--

NC: Nudo Crítico.

VDP: Vector Descriptor del Problema.

Procesos Misionales: Comercialización, Producción, Programación, Emisión y Técnico.

CAUSAS	EFFECTOS
<p>NC4. Baja calidad de los contenidos audiovisuales producidos por TELEISLAS.</p> <p>-Poca oferta laboral con conocimientos acreditados por Instituciones Educativas, para la dirección y producción de programas de televisión.</p> <p>-Deficiente control de calidad en los programas de televisión de producción propia del canal.</p> <p>-Inexistencia de mecanismos de control en la pre-producción de programas de televisión de producción propia del canal.</p> <p>-Desactualización tecnológica para la prestación de servicios de televisión ofrecidos por el canal.</p>	<p>La factura de los programas de televisión de producción propia de TELEISLAS, no es competitiva con otros operadores de televisión a nivel nacional.</p> <p>VDP 4.1. La parrilla de programación de TELEISLAS es poco atractiva para los televidentes.</p> <p>VDP 4.2. Los contenidos de los programas de televisión de producción propia de TELEISLAS, no satisfacen las expectativas de los clientes (anunciantes y televidentes)</p> <p>VDP 4.3. Retransmisión de programación de otros canales de televisión</p> <p>VDP 4.4. Retransmisión de programación propia de TELEISLAS de otros años anteriores.</p>
<p>NC5. Inadecuadas condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS.</p> <p>-Desconocimiento de las condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad necesarias para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS.</p> <p>-Limitada disponibilidad de espacios para la operación de un archivo audiovisual en TELEISLAS.</p> <p>-Desactualización del inventario del material audiovisual archivado.</p> <p>-Inexistencia de un Banco de Imágenes de TELEISLAS.</p>	<p>Riesgo de pérdida o hurto del material audiovisual almacenado en el canal.</p> <p>VDP 5.1. Material audiovisual almacenado en diferentes formatos (MiniDV, DVD, Beta, otros)</p> <p>VDP 5.2. Poco espacio físico para el almacenamiento del material audiovisual</p> <p>VDP 5.3. El material audiovisual no está debidamente codificado</p>
<p>NC6. Baja capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la operación, administración y mantenimiento de su red de transmisión en el Departamento Archipiélago.</p> <p>-Incertidumbre jurídica en la tenencia de predios en donde operan las estaciones de transmisión de la señal de televisión en Providencia.</p> <p>-Desactualización tecnológica para el sistema de transmisión de la señal de televisión de TELEISLAS.</p> <p>-Insuficiente mantenimiento preventivo y correctivo a la red de transmisión de la señal de televisión del canal.</p>	<p>Mala calidad de la señal irradiada en el Departamento Archipiélago.</p> <p>VDP 6.1. Poca o mala recepción de la señal de televisión en sectores de Providencia y Santa Catalina islas.</p>
<p>NC7. Poca comercialización de los servicios de televisión de TELEISLAS.</p> <p>-El estatuto tarifario del canal tiene precios que no consideran la totalidad de gastos y costos en la prestación de los servicios.</p> <p>-Inexistencia de estrategias de mercadeo por tipo de cliente.</p> <p>-Poco control a la ejecución de canjes publicitarios para cada programa de televisión.</p> <p>-Escasos servicios publicitarios ofrecidos a clientes</p>	<p>El recaudo de ingresos por concepto de venta de servicios de televisión no es suficiente para los gastos de funcionamiento del canal.</p> <p>VDP 7.1. En la 'torta de comerciales' de los programas de televisión, predomina mensajes institucionales y <i>promos</i> del canal.</p> <p>VDP 7.2. Los programas de televisión de producción propia del canal, no alcanzan su punto de equilibrio.</p>

Diciembre 24 del 2012

potenciales que comercializan sus productos y servicios en las islas, pero que tienen domicilio principal fuera del Departamento Archipiélago.	
--	--

NC: Nudo Crítico.

VDP: Vector Descriptor del Problema.

Procesos de Apoyo: Logística y Servicios de Apoyo, Gestión Financiera y Gestión Jurídica.

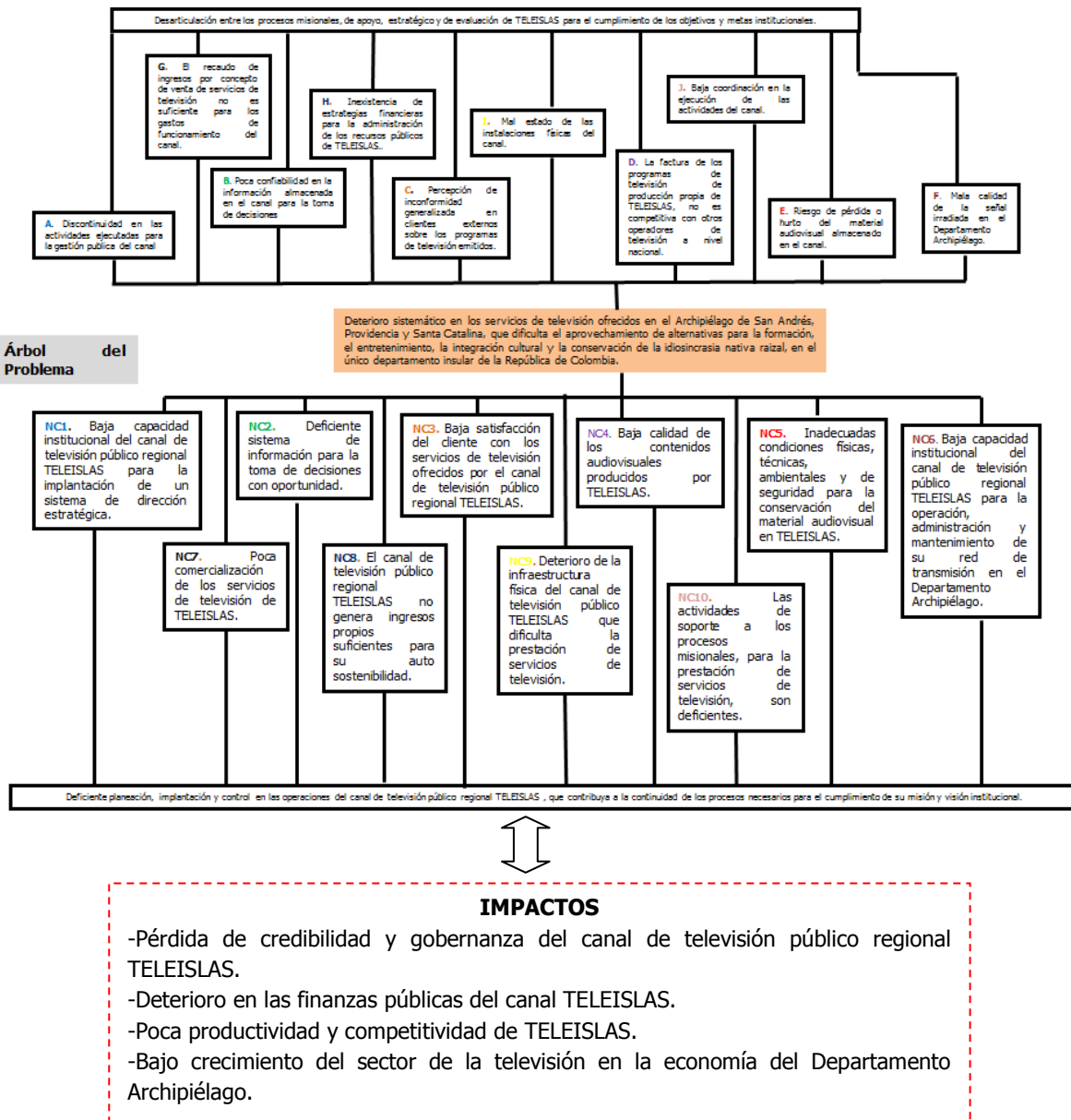
CAUSAS	EFFECTOS
<p>NC8. El canal de televisión público regional TELEISLAS no genera ingresos propios suficientes para su auto sostenibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alta dependencia del canal al Fondo para el Desarrollo de la Televisión (FNTV) para sus gastos de operación. -Desconocimiento de la gestión financiera en entidades públicas. 	<p>Inexistencia de estrategias financieras para la administración de los recursos públicos de TELEISLAS.</p> <p>VDP 8.1. Pagos atrasados de salarios y prestaciones sociales de funcionarios del canal, en el año 2012.</p> <p>VDP 8.2. Incumplimiento de pagos de servicios y bienes contratados con recursos propios, en el año 2012</p>
<p>NC9. Deterioro de la infraestructura física del canal de televisión público TELEISLAS que dificulta la prestación de servicios de televisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inexistencia de un Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del canal. -Baja capacidad para la atención de mantenimientos correctivos a la infraestructural del canal. 	<p>Mal estado de las instalaciones físicas del canal.</p>
<p>NC10. Las actividades de soporte a los procesos misionales, para la prestación de servicios de televisión, son deficientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Deficiente manejo de las comunicaciones internas y externas del canal. -Desconocimiento en el manejo de información publicada en la página web y redes sociales. -Deficiente gestión del talento humano en el canal. -Inadecuada gestión de las compras de bienes, servicios u obras de TELEISLAS -Desactualización del inventario de bienes de TELEISLAS. -Deficiente aplicación de los procedimientos de cartera y cobro coactivo del canal. -Inadecuados puestos de trabajo para el personal del canal. -Poca aplicación de TICs en TELEISLAS -Poca articulación entre los servicios de televisión y los servicios de TICs como por ejemplo televisión por internet, aplicaciones en tabletas digitales, aplicaciones en teléfonos celulares inteligentes, integración de telefonía IP, sistemas de mensajería apoyados con servicios IP, entre otros. 	<p>Baja coordinación en la ejecución de las actividades del canal.</p> <p>VDP 10.1. Difícil acceso de clientes internos y externos a la información generada y almacenada por el canal.</p> <p>VDP 10.2. Las compras de TELEISLAS, sólo incluyen criterios de calidad, precio y seguridad en la adquisición de bienes, servicios u obras. No incluyen criterios ambientales, sociales y económicos.</p> <p>VDP 10.3. Los procesos y procedimientos del canal no están sistematizados.</p> <p>VDP 10.4. El talento humano del canal (funcionarios y contratistas), manifiestan inconformidad en el ambiente laboral y condiciones de trabajo.</p>

NC: Nudo Crítico.

VDP: Vector Descriptor del Problema.

E. SÍNTESIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El árbol del problema que sintetiza la problemática expuesta en el capítulo anterior, se presenta a continuación:



Gráfica No. 5. Árbol del Problema de TELEISLAS, Noviembre del 2012.

F. OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2013-2015

Para intervenir en los nudos críticos expuestos en el capítulo anterior, el canal de televisión público regional TELEISLAS, tendrá los siguientes objetivos estratégicos para el periodo 2013-2015:

Objetivo Estratégico 2013-2015 General

Ofrecer servicios de televisión del canal de televisión público regional TELEISLAS competitivos y que satisfagan las necesidades del cliente, contribuyendo al aprovechamiento de alternativas para la formación, el entretenimiento, la integración cultural y la conservación de la idiosincrasia nativa raizal, en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, único departamento insular de la República de Colombia.

Objetivos Estratégicos 2013-2015 Específicos

- ✓ **OBJ1.** Aumentar la capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la implantación de un sistema de dirección estratégica
- ✓ **OBJ2.** Implantar un sistema de información institucional para la toma de decisiones con oportunidad
- ✓ **OBJ3.** Elevar el nivel de satisfacción de los clientes de TELEISLAS con los servicios prestados
- ✓ **OBJ4.** Incrementar la calidad de los contenidos audiovisuales producidos por TELEISLAS
- ✓ **OBJ5.** Establecer las condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad adecuadas, para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS
- ✓ **OBJ6.** Elevar la capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la operación, administración y mantenimiento de su red de transmisión en el Departamento Archipiélago
- ✓ **OBJ7.** Ampliar la cobertura de clientes en la prestación de servicios de televisión de TELEISLAS
- ✓ **OBJ8.** Reformar las finanzas públicas del canal de televisión público regional TELEISLAS
- ✓ **OBJ9.** Controlar la infraestructura física del canal de televisión público TELEISLAS para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de televisión
- ✓ **OBJ10.** Optimizar la ejecución de actividades de soporte a los procesos misionales, para la prestación de servicios de televisión con eficiencia y eficacia

G. OPERACIONES Y DEMANDAS DE OPERACIÓN

Para intervenir en los nudos críticos, ya descritos en las secciones anteriores, el canal de televisión público regional TELEISLAS, tendrá las siguientes **operaciones o líneas estratégicas** en el periodo 2013-2015:

Tabla No. 6. Operaciones de TELEISLAS, en el periodo 2013-2015.

NUDO CRITICO	OBJETIVO	OPERACION	RESPONSABLE DE LA OPERACION	ACCIONES PRIORITARIAS
NC1. Baja capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la implantación de un sistema de dirección estratégica.	OBJ1. Aumentar la capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la implantación de un sistema de dirección estratégica.	OP1. Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en el canal de televisión público regional TELEISLAS, que contribuya al mejoramiento continuo de la entidad.	Gerente. <u>Apoya:</u> Jefe de la Oficina de Planeación; Jefe de la Oficina de Control Interno; y Jefe de la Oficina Jurídica.	<p>Acción 1.1. Operación de los comités internos de trabajo.</p> <p>Acción 1.2. Capacitación en Sistemas Integrados de Gestión, HSEQ (Salud ocupacional; seguridad industrial; medio ambiente; y calidad)</p> <p>Acción 1.3. Revisión, documentación y/o ajustes a los procesos y procedimientos del canal TELEISLAS.</p> <p>Acción 1.4. Elaboración y adopción del Manual de Calidad</p> <p>Acción 1.5. Implementación del Programa Anual General de Auditorías Internas.</p> <p>Acción 1.6. Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión, que incluye como mínimo evaluación de: indicadores de procesos; riesgos por proceso; planes de acción por proceso; planes de mejoramiento; medición de satisfacción del cliente; peticiones, quejas y reclamos (PQR); desempeño ambiental; plan estratégico situacional; plan operativo anual de inversiones; entre otros.</p> <p>Acción 1.7. Certificación en sistema de gestión de calidad, bajo las normas ISO 9001 y NTCGP 1000.</p> <p>Acción 1.8. Control al cronograma anual de envío de informes a antes de control.</p> <p>Acción 1.9. Implementación de un subsistema de monitoreo y evaluación de la gestión pública de TELEISLAS.</p> <p>Acción 1.10. Desarrollo de estrategias para el fomento del autocontrol en TELEISLAS.</p> <p>Acción 1.11. Implementación de un subsistema de petición y rendición de cuentas a la comunidad.</p> <p>Acción 1.12. Diseño e implementación del Plan de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Acción 1.13. Diseño e implementación del Mapa de Riesgos por proceso del canal.</p> <p>Acción 1.14. Diseño e implementación del Plan</p>

Diciembre 24 del 2012

				Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de TELEISLAS.
NC2. Deficiente sistema de información para la toma de decisiones con oportunidad.	OBJ2. Implantar un sistema de información institucional para la toma de decisiones con oportunidad.	OPI. Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en el canal de televisión público regional TELEISLAS, que contribuya al mejoramiento continuo de la entidad.		Acción 1.15. Fortalecimiento del Banco de Programas y Proyectos de TELEISLAS. Acción 1.16. Implementación del Programa de Gestión Documental. Acción 1.17. Implantación de un Sistema de Información Gerencial (SIG) que facilite la oportuna toma de decisiones. Acción 1.18. Implementación de la estrategia Gobierno en Línea (GEL) en TELEISLAS.
NC3. Baja satisfacción del cliente con los servicios de televisión ofrecidos por el canal de televisión público regional TELEISLAS.	OBJ3. Elevar el nivel de satisfacción de los clientes de TELEISLAS con los servicios prestados.			Acción 1.19. Desarrollo de investigación de mercados anualmente para la formulación de planes, programas y proyectos. Acción 1.20. Implementación de un Sistema de Atención al Usuario (SAU). Acción 1.21. Medición de satisfacción del cliente de los servicios prestados por TELEISLAS. Acción 1.22. Oferta de servicios y trámites <i>on line</i> , a través de la página web del canal y redes sociales, que incluya Pagos Seguros en Línea (PSE).
NC4. Baja calidad de los contenidos audiovisuales producidos por TELEISLAS.	OBJ4. Incrementar la calidad de los contenidos audiovisuales producidos por TELEISLAS.	OP2. Renovación en los procesos de producción y prestación de servicios de televisión en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.	Coordinadora de Producción. <u>Apoya:</u> Asistente de Programación y Control de Calidad de Programas; y Técnico.	Acción 2.1. Diseño e implementación de un Programa de Formación y Capacitación para el Talento TELEISLAS. Acción 2.2. Fortalecimiento del control de calidad de los programas de televisión de producción propia del canal. Acción 2.3. Desarrollo de intercambios de experiencias en la producción y control de calidad de contenidos con operadores de televisión a nivel nacional. Acción 2.4. Implementación del Programa "Semillero de Talento TELEISLAS", dirigido a niños y jóvenes tanto en San Andrés, como en Providencia y Santa Catalina. Acción 2.5. Control a la entrega de documentos de pre-producción de programas de televisión solicitada a los Directores de Programas y Productores: Informe de Pre Producción; Plan de Rodaje; Libretos; Guion de Edición; Plan de Cámaras; Esquema de Iluminación; Manual de Estilo; y Plan de Emisión. Acción 2.6. Reposición y actualización tecnológica para la prestación de servicios de televisión del canal.
NC5. Inadecuadas condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS.	OBJ5. Establecer las condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad adecuadas, para la conservación del material			Acción 2.7. Diseño e implementación de un Manual para la Conservación y Manejo del material audiovisual en TELEISLAS. Acción 2.8. Transferencia de conocimientos en el manejo de archivos audiovisuales. Acción 2.9. Adecuación de un espacio en la isla de San Andrés, con las condiciones físicas, técnicas,

Diciembre 24 del 2012

	audiovisual en TELEISLAS.			ambientales y de seguridad adecuadas, para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS. Acción 2.10. Operación de un Banco de Imágenes de TELEISLAS. Acción 2.11. Adquisición de predios en Providencia, para la operación de las estaciones de la red de transmisión de la señal de televisión. Acción 2.12. Reposición y/o actualización tecnológica para el sistema de transmisión de la señal de televisión de TELEISLAS. Acción 2.13. Mantenimiento preventivo y correctivo a la red de transmisión de la señal de televisión del canal.
NC6. Baja capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la operación, administración y mantenimiento de su red de transmisión en el Departamento Archipiélago.	OBJ6. Elevar la capacidad institucional del canal de televisión público regional TELEISLAS para la operación, administración y mantenimiento de su red de transmisión en el Departamento Archipiélago.			
NC7. Poca comercialización de los servicios de televisión de TELEISLAS.	OBJ7. Ampliar la cobertura de clientes en la prestación de servicios de televisión de TELEISLAS.	OP3. Implementación de estrategias de mercadeo que faciliten la comercialización de los servicios de televisión de TELEISLAS.	Gerente. <u>Apoya:</u> Jefe de la Oficina de Planeación.	Acción 3.1. Revisión y modificación del estatuto tarifario del canal. Acción 3.2. Diseño y oferta de 'paquetes de servicios de televisión' por tipo de cliente. Acción 3.3. Diseño e implementación de un Plan de Comunicaciones y Campaña de Expectativa para cada programa de producción propia del canal. Acción 3.4. Comercialización de <u>servicios publicitarios</u> en programas de televisión de producción propia, para que mínimo alcancen su punto de equilibrio (costos y gastos deben ser iguales a los ingresos). Acción 3.5. Diseño e implementación de una estrategia para la comercialización de <u>servicios de producción, concesión de espacios de televisión y servicios auxiliares</u> a clientes potenciales a nivel nacional e internacional. Acción 3.6. Control la ejecución de canjes publicitarios para cada programa de televisión. Acción 3.7. Fortalecimiento del Comité de Publicidad de TELEISLAS, mediante la conformación y operación del 'Grupo Creativo' para la comercialización de los servicios, integrado por: un especialista en mercadeo de servicios, un comunicador social, un publicista o diseñar gráfico con experiencia en contenidos audiovisuales, vendedor (es), un director, un productor-realizador, un camarógrafo, un luminotécnico, un sonidista y un auxiliar. Este grupo se focalizaría sólo en atender servicios publicitarios; NO servicios de producción de programas o servicios auxiliares. Acción 3.8. Creación y operación de la Oficina de Comunicaciones de TELEISLAS, para las comunicaciones internas y externas del canal, integrada mínimo por: un comunicador social, un publicista o diseñar gráfico, y dos editores de contenidos digitales (uno para página web y redes sociales; otro para página intranet).
NC8. El canal de	OBJ8. Reformar	OP4.	Coordinador	Acción 4.1. Diseño e implementación de estrategias

Diciembre 24 del 2012

<p>televisión público regional TELEISLAS no genera ingresos propios suficientes para su auto sostenibilidad.</p>	<p>las finanzas públicas del canal de televisión público regional TELEISLAS.</p>	<p>Optimización en la administración de recursos financieros del canal de televisión público regional TELEISLAS.</p>	<p>Financiero. <u>Apoya:</u> Jefe de la Oficina Jurídica; y Tesorero.</p>	<p>de auto sostenibilidad financiera para el canal de televisión público regional TELEISLAS. Acción 4.2. Acompañamiento de entidades públicas pares en la administración de recursos públicos del canal.</p>
<p>NC9. Deterioro de la infraestructura física del canal de televisión público TELEISLAS que dificulta la prestación de servicios de televisión.</p>	<p>OBJ9. Controlar la infraestructura física del canal de televisión público TELEISLAS para la eficiente y eficaz prestación de los servicios de televisión.</p>	<p>OP5. Gestión efectiva de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y humanos de TELEISLAS, que contribuya al logro de los objetivos</p>	<p>Gerente. <u>Apoya:</u> Asistente de Gerencia.</p>	<p>Acción 5.1. Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del canal. Acción 5.2. Atención oportuna de los mantenimientos correctivos solicitados por los clientes internos.</p>
<p>NC10. Las actividades de soporte a los procesos misionales, para la prestación de servicios de televisión, son deficientes.</p>	<p>OBJ10. Optimizar la ejecución de actividades de soporte a los procesos misionales, para la prestación de servicios de televisión con eficiencia y eficacia.</p>	<p>institucionales y al cumplimiento de los requisitos legales, organizacionales y del cliente.</p>		<p>Acción 5.3. Diseño e implementación del Plan Anual de Comunicaciones de TELEISLAS. Acción 5.4. Diseño e implementación de una Política de Contenidos Digitales, para la producción, edición y publicación en la página web, página intranet y redes sociales. Acción 5.5. Diseño e implementación de una Guía de Requisitos y Competencias Laborales para Proveedores de Servicios de Televisión. Acción 5.6. Diseño e implementación de un Procedimiento para la Evaluación y Revaluación de Proveedores de Bienes, Servicios u Obras. Acción 5.7. Aplicación de la estrategia nacional Compras Públicas Sostenibles (CPS) en TELEISLAS. Acción 5.8. Actualización del inventario de bienes del canal. Acción 5.9. Diseño e implementación del Plan Anual de Capacitación de TELEISLAS. Acción 5.10. Diseño e implementación del Plan Anual de Bienestar Social de TELEISLAS. Acción 5.11. Diseño e implementación del Plan Anual de Salud Ocupacional de TELEISLAS. Acción 5.12. Diseño e implementación del Plan Anual de Reposición y Actualización de Tecnologías de Información y Comunicación de TELEISLAS (TICs). Acción 5.13. Diseño e implementación de un proyecto de inversión para la convergencia entre los servicios de televisión y los servicios de TIC's. Acción 5.14. Optimización de los procedimientos de cartera y cobro coactivo de TELEISLAS. Acción 5.15. Desarrollo de evaluación de desempeño a funcionarios del canal. Acción 5.16. Reorganización y adecuación de los puestos de trabajo del personal del canal.</p>

Las demandas de operación que el canal de televisión público regional TELEISLAS, hará a otros actores durante el periodo 2013-2015 son:

Tabla No. 7. Demandas de Operación de TELEISLAS, en el periodo 2013-2015.

ITEM	DEMANDAS DE OPERACION	ACTOR
1	Compra anual de servicios de televisión a TELEISLAS, para financiar gastos de funcionamiento.	Socios de TELEISLAS.
2	Equipamiento, infraestructura y renovación tecnológica para la prestación de servicios de televisión de TELEISLAS.	-Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicación (MINTIC) -Autoridad Nacional de Televisión, ANTV
3	Acompañamiento a los procesos misionales de TELEISLAS para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad.	-TELECARIBE -TELEANTIOQUIA
4	Acompañamiento al proceso gestión financiera, para mejorar la administración de recursos públicos de TELEISLAS.	TELEANTIOQUIA
5	Transferencia de conocimientos para la conservación y manejo del material audiovisual de TELEISLAS.	Ministerio de Cultura
6	Oferta de Programas Educativos, de nivel técnico, tecnológico o profesional para la prestación de servicios de televisión en el Departamento Archipiélago.	-SENA -INFOTEP
7	Convenio para la pre-producción, producción y emisión de un programa de televisión de TELEISLAS con contenidos educativos para el aprendizaje del inglés estándar en residentes en el Departamento Archipiélago.	SENA
8	Transferencia de conocimientos para la gestión documental de TELEISLAS.	Archivo General de la Nación
9	Convenio para la formulación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de TELEISLAS.	CORALINA
10	Convenio para la investigación y asesoría temática en la producción de programas de televisión de TELEISLAS con contenidos ambientales.	CORALINA
11	Convenio para la implementación del Programa "Semillero de Talento TELEISLAS" en San Andrés, Providencia y Santa Catalina islas, dirigido a niños, niñas y jóvenes.	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia islas, CAJASAI.
12	Convenio para la investigación y asesoría temática en la producción de programas de televisión de TELEISLAS con contenidos educativos para niños, niñas y jóvenes.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF
13	Convenio para la investigación y asesoría temática en la producción de programas de televisión de TELEISLAS con contenidos económicos y de desarrollo empresarial en las islas.	Cámara de Comercio de San Andrés y Providencia islas.
14	Convenio para la operación de una Unidad de Producción de TELEISLAS en el Municipio de Providencia y Santa Catalina islas.	Alcaldía del Municipio de Providencia y Santa Catalina islas.
15	Convenio para compartir base de datos de empresas e instituciones	Caja de Compensación

Diciembre 24 del 2012

	afiliadas a la Caja.	Familiar de San Andrés y Providencia islas, CAJASAI.
--	----------------------	--

H. AGENDA ESPECIAL

La agenda especial del canal de televisión público regional para el periodo 2013-2015 es:

Tabla No. 8. Agenda Especial de TELEISLAS, en el periodo 2013-2015.

ITEM	TEMAS DE AGENDA ESPECIAL	FOCO DE ATENCIÓN	RESPONSABLE
1	Red de transmisión de la señal de televisión de TELEISLAS en Providencia.	-Tenencia o titularidad de los predios donde operan las estaciones en Providencia. -Cobertura y calidad de la señal de televisión en Providencia y Santa Catalina.	Gerente
2	Finanzas públicas de TELEISLAS	-Punto de equilibrio de los programas de televisión de producción propia de TELEISLAS -Estrategias de auto sostenibilidad financiera de TELEISLAS -Pago oportuno de salarios y prestaciones sociales -Cumplimiento de obligaciones con proveedores de bienes, servicios u obras	Coordinador Financiero
3	Compras de Bienes, Servicios u Obras de TELEISLAS	-Aplicación de la estrategia nacional de Compras Públicas Sostenibles (CPS) -Control del cumplimiento del Plan de Compras de Bienes, Servicios u Obras de TELEISLAS -Evaluación y re-evaluación de proveedores	Gerente
4	Talento Humano de TELEISLAS	-Implementación de acciones para la gestión del talento humano: capacitación, bienestar social, salud ocupacional, y evaluación del desempeño de funcionarios.	Gerente
5	Sistema Integrado de Gestión de TELEISLAS	-Certificación en Sistema de Gestión de Calidad, bajo las normas ISO 9001 y NTCGP 1000 -Articulación en la implementación Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión Ambiental, y Sistema de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.	Jefe de la Oficina de Planeación
6	Aplicación de Tecnologías de	-Aplicación de Gobierno en Línea	Jefe de la Oficina de

Diciembre 24 del 2012

	Información y Comunicación (TICs) en TELEISLAS.	(GEL) en TELEISLAS -Convergencia (articulación entre los servicios de televisión y los servicios de TICs)	Planeación
7	Infraestructura	-Reposición y Actualización de Tecnologías de Información y Comunicación de TELEISLAS -Reposición y Actualización Tecnológica para la Producción y Emisión de Servicios de Televisión -Condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para el archivo audiovisual de TELEISLAS -Re-organización y adecuación de puestos de trabajo para el personal del canal.	Gerente

I. CADENA DE INDICADORES

I1. Indicadores de Eficacia Terminal

Los indicadores de eficacia terminal (conocidos en otras metodologías de planeación como indicadores de efectividad o de impacto) para el periodo 2013-2015 son:

Tabla No. 9. Indicadores de Eficacia Terminal de TELEISLAS, en el periodo 2013-2015.

NOMBRE DEL INDICADOR	EXPRESION DEL INDICADOR	LINEA BASE (Noviembre 30 del 2012)	METAS			RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION
			AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015		
ET1_Cobertura Territorial	(Número de km2 con cobertura de señal de televisión / Número de km2 de zonas insulares emergidas del Departamento Archipiélago) X 100	s.i.	-	-	90%	Técnico.	Estudio técnico
ET2_Cobertura de Clientes (televidentes y anunciantes)	(Número de hogares en el Departamento Archipiélago que reciben la señal de televisión de TELEISLAS / Número de hogares en el Departamento Archipiélago) X 100	s.i.	-	-	70%	Técnico	Estudio técnico
	(Número de empresas e instituciones en el sector formal con domicilio principal en el Departamento Archipiélago que compran los servicios de TELEISLAS / Número de empresas e instituciones en el sector formal con domicilio principal en el Departamento Archipiélago) X 100	s.i.	-	30%	50%	Gerente	Base de Datos de CAJASAI vs. Base de Datos de Anunciantes de TELEISLAS.
ET3_Control de Calidad de Contenidos Audiovisuales	(Número de programas de producción propia de 'nueva temporada' emitidos a la semana con control de calidad de contenido /	s.i.	50%	60%	70%	Asistente de Programación y Control de Calidad de Programas de	Registro de control de calidad de programas de televisión

Diciembre 24 del 2012

	Número de programas de producción propia de 'nueva temporada' emitidos a la semana) X 100					Televisión.	
ET4 _Producción Propia de 'Nueva Temporada'	(Número de horas semanales de emisión de programas de producción propia de 'nueva temporada' / Número de horas semanales de programas emitidos por el canal regional) X 100	21,4% (36/168)	25%	30%	40%	Coordinador de Producción	Parilla de Programación
ET5 _Sostenibilidad Financiera	(Gastos de funcionamiento anuales / Ingresos recaudados anuales por concepto de venta de servicios de televisión) X 100	300%	-	-	100%	Coordinador Financiero	Informe de Ejecución Presupuestal
ET6 _Gestión del Conocimiento	(Número de trabajadores capacitados en el año que informan estar aplicando sus conocimientos / Número de trabajadores capacitados en el año) X 100	0	-	50%	70%	Gerente	Encuesta anual sobre gestión del talento humano
ET7 _Nivel de Satisfacción del Cliente Externo	(Número de clientes externos que califican su satisfacción de servicios prestados por TELEISLAS en promedio como "Buena" y "Excelente"/ Número de clientes externos que participan en la medición de satisfacción del cliente externos) x 100	0	50%	60%	70%	Líderes de procesos misionales	Informe de Medición de Satisfacción del Cliente.
ET8 _Mejoramiento Continuo	(Número de no conformidades u hallazgos cerrados en la vigencia/ Número de no conformidades u hallazgos en la vigencia) x 100	0	60%	70%	80%	Líderes de procesos	Informe de Ejecución de Planes de Mejoramiento

s.i.: Sin información.

H2. Indicadores de Eficacia Intermedia

Los indicadores de eficacia intermedia (conocidos en otras metodologías de planeación como indicadores de resultado o de eficacia) para el periodo 2013-2015 son:

Tabla No. 10. Indicadores de Eficacia Intermedia de TELEISLAS, en el periodo 2013-2015.

NOMBRE DEL INDICADOR	EXPRESION DEL INDICADOR	LINEA BASE (Noviembre 30 del 2012)	METAS			RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION
			AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015		
EI1 Cumplimiento del PES 2013-2015	(Metas anuales ejecutadas del PES / Metas anuales programadas en el PES) x 100	s.i.	30%	50%	80%	Líderes de procesos	Informe anual de monitoreo y evaluación del PES 2013-2015
EI2 Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea	(Número de criterios (específicos, generales y transversales) de GEL cumplidos por TELEISLAS / Número de criterios (específicos, generales y transversales) de GEL) X 100	s.i.	-	50%	70%	Jefe de Planeación	Informe de implementación de GEL en TELEISLAS
EI3 Investigación de mercados para la formulación de instrumentos de planificación	Número de investigaciones de mercados para la formulación de instrumentos de planificación realizadas en el año.	0	1	1	1	Jefe de Planeación	Investigación de Mercados.
EI4 Control en la pre-producción de programas de televisión de producción propia del canal.	(Número de programas de televisión de producción propia al año que tienen documentos de pre-producción / Número de programas de televisión de producción)	0	30%	50%	80%	Coordinador de Producción	Documentos de pre-producción para cada programa de televisión de producción propia: Informe de Pre Producción; Plan de

Diciembre 24 del 2012

	propia al año) X 100						Rodaje; Libretos; Guion de Edición; Plan de Cámaras; Esquema de Iluminación; Manual de Estilo; y Plan de Emisión
EI5 _Conservación del material audiovisual	Adecuadas condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS	Inadecuadas condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS	-	Adecuadas condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS	Adecuadas condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación del material audiovisual en TELEISLAS	Asistente de Programación y Control de Calidad de Programas de Televisión	Informe de gestión anual del archivo audiovisual de TELEISLAS.
EI6 _Funcionamiento de la Red de Transmisión de TELEISLAS	(Número de estaciones del canal en funcionamiento / Número de estaciones del canal en el Departamento Archipiélago) X 100	100%	100%	100%	100%	Técnico	Señal de televisión irradiada en San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
EI7 _Comercialización de servicios de televisión	(Ingresos recaudados por venta de servicios de televisión en el año / Ingresos recaudados anualmente) X 100	9%	9%	15%	20%	Gerente	Informe de Ejecución del Presupuesto de Ingresos
EI8 _Punto de Equilibrio de Programas de Producción Propia	(Número de proyectos de producción de programas con costos y gastos iguales o menores a sus ingresos generados / Número de	s.i.	50%	70%	100%	Coordinador Financiero	Informe de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos

Diciembre 24 del 2012

	proyectos de producción de programas) X 100						
EI9 _Porcentaje de Compras Estatales Sostenibles	(Valor en pesos colombianos (\$) de las compras estatales sostenibles para los productos priorizados / Valor en pesos colombianos (\$) de las compras estatales totales para los productos priorizados) x 100	0	30%	40%	60%	Gerente	Informe de CPS de TELEISLAS
EI10 _Convergencia entre los servicios de televisión y los servicios de TIC's	Articulación entre los servicios de televisión y los servicios de TICs como por ejemplo televisión por internet, aplicaciones en tabletas digitales, aplicaciones en teléfonos celulares inteligentes, integración de telefonía IP, sistemas de mensajería apoyados con servicios IP, entre otros.	0	-	Articulación entre los servicios de televisión y los servicios de TICs como por ejemplo televisión por internet, aplicaciones en tabletas digitales, aplicaciones en teléfonos celulares inteligentes, integración de telefonía IP, sistemas de mensajería apoyados con servicios IP, entre otros.	Articulación entre los servicios de televisión y los servicios de TICs como por ejemplo televisión por internet, aplicaciones en tabletas digitales, aplicaciones en teléfonos celulares inteligentes, integración de telefonía IP, sistemas de mensajería apoyados con servicios IP, entre otros.	Jefe de Planeación	Informe de seguimiento de convergencia entre los servicios de televisión y los servicios de TIC's

Diciembre 24 del 2012

					IP, entre otros.		
--	--	--	--	--	------------------	--	--

s.i.: Sin información.

H3. Indicadores de Eficiencia

Los indicadores de eficiencia (conocidos en otras metodologías de planeación como indicadores de desempeño) para el periodo 2013-2015 son:

Tabla No. 11. Indicadores de Eficiencia de TELEISLAS, en el periodo 2013-2015.

NOMBRE DEL INDICADOR	EXPRESION DEL INDICADOR	LINEA BASE (Noviembre 30 del 2012)	METAS			RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACION
			AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015		
E1_ Ejecución del Presupuesto de Gastos	(Presupuesto anual de gastos ejecutado / Apropriación presupuestal de gastos en el año) X 100	14% (Agosto de 2012)	60%	70%	80%	Coordinador Financiero	Informe de Ejecución del Presupuesto de Gastos
E2_ Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR	(Número de PQR atendidas según competencia institucional / número de PQR recibidas) x 100	0	60%	70%	80%	Asistente de Gerencia	Informe de PQR
E3_ Comunicaciones de TELEISLAS	(Número de estrategias y acciones implementadas del Plan Anual de Comunicaciones de TELEISLAS / Número de estrategias y acciones del Plan Anual de Comunicaciones de TELEISLAS) X 100	0	60%	70%	80%	Gerente	Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Comunicaciones de TELEISLAS
E4_ Capacitaciones en TELEISLAS	(Número de capacitaciones al año ejecutadas / Número de capacitaciones establecidas en el Plan Anual de	0	60%	70%	80%	Asistente de Gerencia	Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Capacitación de TELEISLAS

Diciembre 24 del 2012

	Capacitación de TELEISLAS) X 100						
E5 _Bienestar Social en TELEISLAS	(Número de acciones de bienestar social al año ejecutadas / Número de acciones establecidas en el Plan Anual de Bienestar Social de TELEISLAS) X 100	0	60%	70%	80%	Asistente de Gerencia	Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Bienestar Social de TELEISLAS
E6 _Salud Ocupacional en TELEISLAS	(Número de acciones de salud ocupacional al año ejecutadas / Número de acciones establecidas en el Plan Anual de Salud Ocupacional de TELEISLAS) X 100	0	60%	70%	80%	Asistente de Gerencia	Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Salud Ocupacional de TELEISLAS
E7 _Evaluación de Desempeño de Funcionarios	(Número de funcionarios con evaluación de desempeño al año / Número de funcionarios de TELEISLAS) X 100	0	50%	70%	100%	Gerente	Evaluaciones de desempeño de funcionarios
E8 _Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	(Número de proveedores de bienes, servicios u obras con evaluación y re-evaluación de sus obligaciones al año / Número de proveedores de bienes, servicios u obras de TELEISLAS) X 100	0	50%	70%	100%	Supervisores de contrato	Registros de Evaluación y Re-evaluación de Proveedores
E9 _Gestión de Compras de Bienes, Servicios u Obras en	(valor en pesos Colombianos ejecutados del	s.i.	50%	70%	100%	Gerente	Informe de Seguimiento y Evaluación del

Diciembre 24 del 2012

TELEISLAS	Plan de Compras de Bienes, Servicios u Obras / Valor total del Plan de Compras de Bienes, Servicios u Obras) X 100						Plan Anual de Compras de Bienes, Servicios u Obras
E10_Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del canal	(Presupuesto anual para el mantenimiento preventivo de la infraestructura de TELEISLAS / Presupuesto estimado en el Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del canal) X 100	0	40%	50%	70%	Gerente	Informe de Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del canal
E11_Porcentaje de Implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de TELEISLAS	(Metas ejecutadas del PIGA / Metas programadas del PIGA) x 100	0	-	50%	70%	Gerente	Informe de Seguimiento y Evaluación del PIGA de TELEISLAS
E12_Conciliaciones financieras	Conciliaciones mensuales realizadas entre contabilidad y: -Presupuesto -Tesorería -Almacén -Cobro coactivo -Cartera -Conciliaciones Bancarias	0	Conciliaciones mensuales realizadas entre contabilidad y: -Presupuesto -Tesorería -Almacén -Cobro coactivo -Cartera -Conciliaciones Bancarias			Coordinador Financiero	Conciliaciones mensuales
E13_Recuperación de cartera y cobro coactivo	(Valor en pesos colombianos de cartera y cobro coactivo en Enero de la vigencia / Valor en pesos colombianos de cartera y cobro coactivo en Diciembre de la vigencia) X 100	s.i.	100%	100%	100%	Jefe de la Oficina Jurídica	-Informe de Cartera -Informe de Cobro Coactivo
E14_Servicios y tramites de TELEISLAS on line.	Servicios de TELEISLAS con PSE (pagos	0	-	Servicios de TELEISLAS con PSE (pagos seguros en		Jefe de Planeación	Página web del canal

Diciembre 24 del 2012

	seguros en línea)			línea)		
	Radicación de trámites de TELEISLAS en línea	0	-	Radicación de trámites de TELEISLAS en línea	Jefe de Planeación	Página web del canal

s.i.: Sin información.

Diciembre 24 del 2012

J. PROYECTOS DE INVERSION 2013-2015

Los proyectos de inversión para el periodo 2013-2015 en TELEISLAS son quince (15), como se describe a continuación:

Tabla No. 12. Proyectos de Inversión 2013-2015 de TELEISLAS.

PROYECTOS DE INVERSION DE TELEISLAS 2013-2015					
ITEM	NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSION	TIPO DE PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	DESCRIPCION	FUENTE DE FINANCIACION
1	Convergencia	Proyecto de Infraestructura	Renovar la infraestructura del canal TELEISLAS en tecnologías de información y comunicación (TICs) para facilitar la integración entre los servicios de televisión y servicios de TIC's.	Reposición y actualización tecnológica para la articulación entre los servicios de televisión y los servicios de TICs como por ejemplo televisión por internet, aplicaciones en tabletas digitales, aplicaciones en teléfonos celulares inteligentes, integración de telefonía IP, sistemas de mensajería apoyados con servicios IP, entre otros.	Cooperación Nacional e Internacional.
2	TELEISLAS Digital	Proyecto de Desarrollo Institucional	Mejorar la aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC's) para las operaciones del canal de televisión público regional TELEISLAS.	<ul style="list-style-type: none"> -Renovación y actualización de la página web -Diseño, desarrollo y actualización de la página intranet -Producción, edición y publicación de contenidos digitales en página web, página intranet y redes sociales -Implementación de un Sistema de Información Gerencial (SIG) de TELEISLAS -Sistematización de procesos y procedimientos del canal -Implementación de la Estrategia Nacional 'Gobierno en Línea' -Servicios y trámites on line y con PSE 	Venta de servicios de televisión.

Diciembre 24 del 2012

3	Fortaleciendo Nuestra Identidad	Proyecto de Producción de Programas de Televisión	Aumentar la oferta de alternativas de recreación y aprovechamiento del tiempo libre a residentes, visitantes y turistas en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que contribuyan al entretenimiento, el bienestar social y la integración cultural y familiar.	Ejecución de los siguientes programas de televisión: -Sun, Sand and Sea -Home Delight -Anancy Stories -Mar Adentro -Bacanisimo -Generación Excelente -Hello Beach Weekend -Salud al Día -Seaflower for Kids -I Speak English -Navidad TELEISLAS -Showing his Move -GENERACION DEL GHETTO	-Fondo para el Desarrollo de la Televisión -EPM
4	Building Our Future	Proyecto de Producción de Programas de Televisión	Conservar la cultura nativa raizal en el Departamento Archipiélago, mediante la producción y emisión de contenidos audiovisuales en <i>creolle</i> o inglés estándar.	Ejecución de los siguientes programas de televisión: -SCHOLAR TOUR -OLD FOLKS TALES -RACING WITH PASSION -DOMINO CHAMPIONSHIP -FUSION CUISINE -WORLD LEADERS OF AFRICAN DECENTS -EXODUS -TELEISLAS LIFE -LOOK GUIDE FOR WOMEN -EARTH AND LIFE -PICKNINI TALK	-Fondo para el Desarrollo de la Televisión -Recursos de EPM
5	TELEISLAS Sports	Proyecto de Producción de Programas de Televisión	Promover la practica de los deportes en la comunidad del Departamento Insular, como actividades de sano esparcimiento y salud.	Realizar transmisiones especiales de eventos deportivos realizados en el Departamento Archipiélago.	-Fondo para el Desarrollo de la Televisión -Recursos de EPM
6	Fortalecimiento de la Programación Educativa, Cultural y de Entretenimiento de TELEISLAS	Proyecto de Producción de Programas de Televisión	Incrementar las horas de programación de TELEISLAS con producción propia, mediante la oferta de contenidos educativos, informativos y de entretenimiento.	Ejecución de los siguientes programas de televisión: -Defensor del televidente "Our Identity" -DA MUSIC -Programas informativos y de opinión -Magazine Morning Light -Sunday Worship -Sport Time -Aerobics -Good Morning Father -Servicios especiales de televisión	-Recursos de EPM -Ley 14 de 1991 -Venta de servicios de televisión

Diciembre 24 del 2012

7	Operación, Administración y Mantenimiento de las Redes de Transmisión de TELEISLAS	Proyecto de Infraestructura	Fortalecer la capacidad institucional para brindar soporte técnico especializado en el mantenimiento, operación y administración de la red de transmisión de la señal abierta del canal de televisión público regional TELEISLAS.	-Servicios generales para el mantenimiento de la infraestructura del telepuerto y las estaciones -Servicio especializado para ajuste y calibración del sistema de transmisión -Visitas técnicas a las estaciones en la isla de Providencia -Asesoría de un ingeniero electrónico o de telecomunicaciones en transmisión de Televisión -Arrendamiento o adquisición de predios en donde opera las estaciones de transmisión de la señal en Providencia -Insumos, repuestos y materiales para el mantenimiento de la red de transmisión de la señal de Televisión de TELEISLAS	-Fondo para el Desarrollo de la Televisión -Recursos de EPM
8	Equipamiento, Infraestructura y Renovación Tecnológica para la Producción y Emisión de la Televisión Pública de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.	Proyecto de Infraestructura	Incrementar la capacidad técnica de TELEISLAS para la prestación de servicios de televisión, mediante la reposición y actualización tecnológica.	Tecnología y equipos técnicos para la producción y emisión del canal.	-Fondo para el Desarrollo de la Televisión -Recursos de EPM
9	Investigación de Mercados	Proyecto de Investigación de Mercados	Conocer las necesidades, gustos y preferencias de los clientes del canal TELEISLAS, en la adquisición de los servicios del canal.	Proyecto aplicando técnicas de muestreo probabilístico para inferir los resultados al total de la población. Se consideran clientes, tanto a los televidentes como a los que compran servicios de televisión.	Recursos de EPM
10	Talento TELEISLAS	Proyecto de Capacitación	Aumentar los conocimientos especializados de trabajadores, actuales y potenciales de TELEISLAS, en la prestación de servicios de televisión.	-Implementación del Programa 'Semillero de Talento TELEISLAS' -Capacitación en producción, programación y emisión -Capacitación en convergencia -Capacitación en derechos de autor -Capacitación en manejo de contenidos audiovisuales	Recursos de EPM

Diciembre 24 del 2012

11	Sistema de Atención al Usuario (SAU)	Proyecto de Desarrollo Institucional	Incrementar la capacidad administrativa de TELEISLAS para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con la oferta de servicios de televisión con calidad y oportunidad.	Incluye: -Apertura y operación de la Oficina SAU -Atención de PQR -Aplicación de medición de satisfacción del cliente -Ventanilla integral para servicios y trámites	Venta de servicios de televisión.
12	Operación de una Unidad de Producción de TELEISLAS en Providencia y Santa Catalina islas	Proyecto de Desarrollo Institucional	Instalar capacidad local en el Municipio de Providencia y Santa Catalina, para la pre-producción, producción y post-producción de programas de televisión.	Mediante convenio con la Alcaldía del Municipio de Providencia y Santa Catalina.	Venta de servicios de televisión.
13	Operación y Administración del Centro de Archivo Audiovisual de TELEISLAS	Proyecto de Infraestructura	Mejorar las condiciones físicas, técnicas, ambientales y de seguridad para la conservación y almacenamiento del material audiovisual de TELEISLAS.		-Fondo para el Desarrollo de la Televisión -Recursos de EPM
14	Explorer	Proyecto de Producción de Programas de Televisión	Desarrollar una estrategia educativa para procesos de formación de niños y niñas en valores culturales, aprovechando el aprendizaje lúdico de una cultura de utilización adecuada de los recursos naturales y el medio ambiente.	Producción y emisión de una serie de televisión infantil en animación 2d, como herramienta dentro de procesos de formación, que haga énfasis en el aprendizaje sobre valores culturales y medio ambiente. El programa audiovisual contará la historia de una amistad de una niña de la región caribe (Mary Ann) y un niño de la región andina (Mateo), que inicia jugando en la playa, y comparten conocimiento sobre el manejo a los recursos naturales y el medio ambiente (personaje de la niña) y experiencias infantiles sobre la práctica de valores en su cultura (personaje de la niño), en diferentes ambientes que representan la costa caribe colombiana.	-Cooperación Nacional e Internacional -Recursos de EPM
15	Compra de Cesión de Derechos de Emisión por TELEISLAS.	Proyecto de Programación	Fortalecer la parrilla de programación del canal de televisión público regional TELEISLAS.	N.A.	-Recursos de EPM -Ley 14 de 1991

N.A.: No aplica.

Actualizado a Diciembre del 2012.

Diciembre 24 del 2012

Se deberá ajustar las bases de datos o sistemas de información de presupuesto y contabilidad del canal, para la administración de los proyectos de inversión por subproyectos también.

K. PLAN FINANCIERO 2013-2015

El Plan Financiero de TELEISLAS para el periodo 2013-2015, se describe a continuación:

Tabla No. 13. Presupuesto de Ingresos 2013-2015 de TELEISLAS.

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2013-2015 DE TELEISLAS

RUBRO	2013	%	2014	%	2015	%
Disponibilidad Inicial	\$ 743.305.477	5,45%	\$ 39.329.561	0,42%	\$ 40.902.743	0,42%
Ingresos Corrientes	\$ 1.018.299.324	7%	\$ 1.059.031.297	11%	\$ 1.101.392.549	11%
Transferencias y Aportes	\$ 7.874.895.263	58%	\$ 8.189.891.074	88%	\$ 8.517.486.716	88%
Recursos de Capital	\$ 4.000.000.000	29%	\$ -			
TOTAL	\$ 13.636.500.064	100%	\$ 9.288.251.932	100%	\$ 9.659.782.009	100%

Tabla No. 14. Presupuesto de Gastos 2013-2015 de TELEISLAS.

PRESUPUESTO DE GASTOS 2013-2015 DE TELEISLAS

RUBRO	2013	%	2014	%	2015	%
Gastos de Funcionamiento	\$ 808.396.773	6%	\$ 840.732.644	9%	\$ 874.361.949	9%
Gastos de Comercialización y Producción	\$ 7.449.298.163	55%	\$ 7.747.270.089	83%	\$ 8.057.160.893	83%
Gastos de Inversión	\$ 4.635.499.652	34%	\$ 660.919.638	7%	\$ 687.356.424	7%
Disponibilidad Final	\$ 743.305.477	5%	\$ 39.329.561	0,42%	\$ 40.902.743	0,42%
TOTAL	\$ 13.636.500.064	100%	\$ 9.288.251.932	100%	\$ 9.659.782.009	100%

Para cada vigencia fiscal, la Junta Administradora Regional y el CONFIS Departamental aprobarán los presupuestales anuales correspondientes, según la normatividad vigente.

ANEXOS

- Parilla de Programación de TELEISLAS, a 07 de Noviembre del 2012
- Entrevistas en profundidad aplicadas para el análisis situacional de TELEISLAS, a Octubre del 2012
- Formato único de formulación de proyectos de inversión de TELEISLAS