

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN- SIG



|                                                                                   |                                     |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                    |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                        |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE<br>APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>                                                             | <b>3</b>  |
| <b>1.1 OBJETIVO .....</b>                                                                | <b>3</b>  |
| <b>1.2 ALCANCE .....</b>                                                                 | <b>3</b>  |
| <b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>                                                   | <b>4</b>  |
| <b>3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>                                                | <b>8</b>  |
| <b>3.1 RESEÑA HISTÓRICA.....</b>                                                         | <b>8</b>  |
| <b>3.2 MISIÓN .....</b>                                                                  | <b>8</b>  |
| <b>3.3 VISIÓN .....</b>                                                                  | <b>9</b>  |
| <b>3.4 VALORES.....</b>                                                                  | <b>9</b>  |
| <b>3.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....</b>                                               | <b>9</b>  |
| <b>3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>                                               | <b>10</b> |
| <b>4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....</b>                                               | <b>10</b> |
| <b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....</b>                          | <b>16</b> |
| <b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....</b> | <b>16</b> |
| <b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....</b>                | <b>22</b> |
| <b>4.4 GESTIÓN POR PROCESOS.....</b>                                                     | <b>22</b> |
| <b>5. LIDERAZGO.....</b>                                                                 | <b>24</b> |
| <b>5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN .....</b>                                         | <b>24</b> |
| <b>5.2 POLÍTICA SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....</b>                                     | <b>25</b> |
| <b>5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>              | <b>26</b> |
| <b>6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....</b>                            | <b>26</b> |
| <b>6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....</b>                           | <b>26</b> |
| <b>6.2 OBJETIVOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....</b>                                  | <b>27</b> |
| <b>6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....</b>                                            | <b>28</b> |
| <b>7. APOYO.....</b>                                                                     | <b>28</b> |
| <b>7.1. RECURSOS .....</b>                                                               | <b>29</b> |
| <b>7.2. COMPETENCIAS .....</b>                                                           | <b>30</b> |
| <b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA .....</b>                                                      | <b>30</b> |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                     |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                    |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                        |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE<br>APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.4 COMUNICACIÓN .....                                                         | 30 |
| 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....                                               | 32 |
| 8. OPERACIÓN .....                                                             | 33 |
| 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....                                  | 33 |
| 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS .....                             | 33 |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....                         | 34 |
| 8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE..... | 34 |
| 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....                                  | 34 |
| 8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....                                  | 35 |
| 8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES .....                                      | 35 |
| 9 EVALUACION DE DESEMPEÑO .....                                                | 35 |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.....                          | 35 |
| 9.2 Auditoría interna. ....                                                    | 36 |
| 9.3 Revisión por la dirección. ....                                            | 36 |
| 10 MEJORA.....                                                                 | 37 |
| 10.1 Generalidades.....                                                        | 37 |
| 10.2 No conformidad y acción correctiva. ....                                  | 37 |
| 10.3 Mejora continua. ....                                                     | 37 |

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas tienen que desempeñarse en el entorno de un mercado globalizado, todo esto lleva a que la competitividad de las empresas es medida más allá de la calidad y de la productividad, trascendiendo al desarrollo y protección del personal, su infraestructura y activos operacionales sin afectar el ambiente, los recursos naturales y las comunidades del entorno de la empresa. En este nuevo panorama, el esfuerzo de las compañías se está enfatizando en la implementación conjunta de los requerimientos normativos que permitan dar credibilidad ante todo su conjunto empresarial.

Debido a las exigencias del mercado Ondas del Meta ve la necesidad que sus servicios ofrecidos sean conformes a los requisitos y necesidades de los clientes, de la misma manera expone su preocupación por el cuidado del medio ambiente y sobre todo garantizar un ambiente laboral adecuado. Para asegurar la eficiencia, la eficacia, la productividad, la competitividad y la rentabilidad el camino a seguir es integrar la gestión de la calidad del servicio ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015, que permita a Ondas del Meta SAS hacer uso eficiente de los recursos en términos de las inversiones necesarias para la implementación, la verificación y el mejoramiento continuo.

La implementación de sistemas de gestión integral que involucre las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, ha demostrado a nivel mundial que contribuye a sensibilizar e involucrar en el proceso a los trabajadores y la alta dirección de las organizaciones, fomentando la cultura de la calidad y la mejora continua, causando un impacto positivo en la productividad de las empresas, aumentando la satisfacción de las partes interesadas, mejorando la imagen corporativa y ayudando a la integración de la organización a través de la visión sistémica que permita lograr eficiencia operativa, evitar reprocesos y apoyar la estrategia, gracias al suministro de información objetiva para la toma de decisiones acertadas.

El presente documento se convierte en una herramienta de consulta para todas las personas involucradas en el alcance definido para el Sistema y debe ser conocido por los colaboradores de todos los niveles de la Empresa.

### 1.1 OBJETIVO

Documentar y presentar la estructura del Sistema Integrado de Gestión e Ondas del Meta SAS, basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y Resolución 0312 de 2019 capítulo II artículo 9; mediante la descripción de sus procesos e interacciones, las responsabilidades y autoridades y la relación de los documentos generales para llevar a cabo las actividades descritas en los procesos, con el fin de convertirse en una herramienta de apoyo para las distintas áreas de la empresa.

### 1.2 ALCANCE

Este manual cubre los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de Ondas de Meta SAS, de conformidad con lo establecido en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y Resolución 0312 de 2019 capítulo II artículo 9, de acuerdo con los procesos identificados en la Emisora.

|                                                                                   |                                     |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                    |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                        |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE<br>APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Asociación:** Satisfacción del cliente formado por organizaciones o personas miembro.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentada para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen criterios de auditoria.

**Autoridad de decisión:** Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**Características:** Rasgo diferenciador.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

**Consultor del sistema de gestión de la calidad:** Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad dando asesoramiento o información.

**Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Cooperación:** todas las personas y organismos que se encuentran afectados por los planes ambientales y deben participar en la formación. Los problemas ambientales que generados en las fronteras no se circunscriben.

**Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Decreto 1072 de 2015:** Establece los requisitos legales orientados a proteger al trabajador de los riesgos que se puedan ocasionar por las condiciones y la naturaleza propias de su labor y al mismo

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."



|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

tiempo a las empresas de los efectos negativos que ocasiona la presentación de dichos eventos. Están sujetos a su aplicación todas las personas naturales y jurídicas que intervengan en vínculos laborales, de tal suerte que su incumplimiento puede ocasionar sanciones.

**Desempeño:** Resultado medible.

**Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

**Documento:** Información y el medio en el que está contenida.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Enfoque al Cliente:** Ondas del Meta busca generar contenido de calidad y entretenimiento enfocado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, cumplir y superar todas sus expectativas.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Identificamos, analizamos los datos y la información con el objetivo de tomar decisiones acertadas enfocadas en el logro de los objetivos organizacionales.

**Enfoque basado en los procesos:** Nuestros procesos están orientados a la gestión de la creación de valor para los clientes.

**Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

**Éxito sostenido:** Éxito durante un periodo de tiempo.

**Éxito:** Logro de un objetivo.

**Gestión de las Relaciones:** Conocemos, escuchamos y fomentamos el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesario para el funcionamiento de una organización.

**Innovación:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.

**Integración:** Buscamos promover y garantizar una sólida gestión del medio ambiente en las actividades que se realizan.

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                     |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                    |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                        |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE<br>APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

**Liderazgo:** Creamos y buscamos mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Mejora:** Buscamos la mejora continua en nuestros procesos, para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**Misión:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Objetivo de la calidad:** Objetivo relativo a la calidad.

**Objetivo:** Resultado a lograr.

**Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Participación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Nos comprometemos en todos los niveles de la organización a alcanzar el logro de los objetivos de la organización.

**Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

**Prevención:** Buscamos controlar la contaminación con la aplicación de un plan regular para todas las cuestiones ambientales. El control ambiental debe estar integrado en todas las actividades, de manera que las situaciones peligrosas se prevean.

**Procedimiento:** Formar especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una, relativa a su producto, o al propio proceso de un tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**Realización del sistema de gestión de la calidad:** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.

|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

**Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Resolución 0312 de 2019:** Establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST para las personas naturales y jurídicas.

**Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

**Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.

**Salida:** Resultado de un proceso.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

**Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**Sistema de información:** Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

**Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

**Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos.

**Visión:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.



|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

### 3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

#### 3.1 RESEÑA HISTÓRICA

ONDAS DEL META S.A.S. surgió en 1967, constituyéndose en la tercera estación de radio que funcionó en la ciudad de Villavicencio, con cubrimiento en el departamento del Meta, parte del Casanare y Cundinamarca, posicionándose como la emisora con la mayor franja informativa de la región en A.M (Amplitud Modulada), siendo escuchada a nivel mundial a través de su página web [www.ondasdelmeta.com](http://www.ondasdelmeta.com).

Durante 36 años la administración de la empresa fue asumida por el SISTEMA SUPER DE COLOMBIA, cadena de emisoras de radio en Colombia que surgió en 1970, con sede en Villavicencio y desde entonces, junto con Todelar, RCN (Radio Cadena Nacional) y Caracol, son las emisoras que cuentan con frecuencia cadena básica en AM.

En 1982 con el objetivo de ampliar audiencia, se creó la Superestación, consolidando 17 emisoras a nivel nacional, de las cuales 8 se originaban en FM (Frecuencia Modulada) y estaban orientadas al mercado juvenil.

Las emisoras de Villavicencio conservaron los nombres con los cuales eran conocidas antes de ser adquiridas por la cadena, para no perder el posicionamiento regional alcanzado: La voz del llano 1020 y Ondas del Meta 1170.

Durante el tiempo que funcionó como parte del Sistema Súper de Colombia, cubría el mercado de manera sinérgica, garantizando su crecimiento y sostenibilidad, pero también estaba obligada a tener administradores comunes, aplicar los procesos y lineamientos del conglomerado.

A partir del 3 de mayo de 2014, varias emisoras del conglomerado fueron entregadas en modalidad de arrendamiento a RCN, con excepción de Ondas del Meta 1170 AM; a partir de ese momento su direccionamiento estratégico se hace de manera individual e independiente.

Actualmente Ondas del Meta tiene su Sede Administrativa y Operativa en la ciudad de Villavicencio, Departamento del Meta, ubicada en la calle 41B No. 30-11 Barrio la Grama. Tiene dos unidades de negocio: Arrendamiento de espacios radiales de 55 minutos cada uno, a 32 concesionarios que ocupan la franja comprendida entre las 4:00 am y 10:00 pm. Venta de pauta publicitaria en los espacios propios: en el horario de 12:00 a 1:00 pm y en los 5 minutos que restan de cada hora para las agencias y demás anunciantes.

#### 3.2 MISIÓN

Brindar a los metenses información, educación y entretenimiento de forma integral y ética, con enfoque regional e independencia, con un equipo humano competente y comprometido a través de las nuevas tecnologías de la comunicación con responsabilidad ambiental y social.

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

### 3.3 VISIÓN

En el 2025 Ondas del Meta estará posicionada como la principal franja multimodal informativa, de opinión y entretenimiento de la región.

### 3.4 VALORES

- Ética: Comprometidos con la verdad.
- Respeto a la diferencia: conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.
- Confianza: creamos un ambiente de seguridad al interior de la organización y hacia nuestros clientes, derivada de nuestra idoneidad, competencia y capacidad para cumplir con nuestra misión.

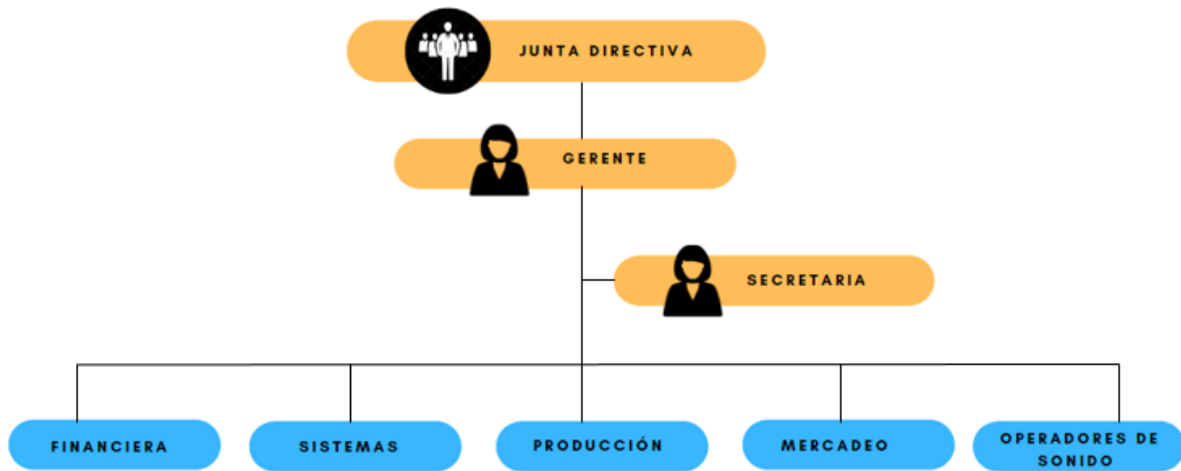
### 3.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES



"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                     |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br><b>GE-M-01</b>                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br><b>01</b>                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br><b>12/07/2020</b> |

### 3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Para facilitar la integración de los sistemas de gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo (Resolución 0312) la Gerencia de Ondas del Meta SAS establece el siguiente cuadro de integración, también los numeral de las normas coinciden con los numerales del manual, y adicionalmente se relacionan los documentos del SIG en cada ítem, lo anterior como guía para la gerencia y líderes de procesos en una auditoría:

| NTC-ISO 9001 - 2015                                                                  | NTC-ISO 14001 – 2015                                                                 | Decreto 1072 – 2015<br>(Capítulo 6)                                                                               | SIG ONDAS DEL<br>META SAS                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>                                                | <b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>                                                |                                                                                                                   |                                                                                                   |
| <b>4.1.</b> Comprensión de la organización y de su contexto.                         | <b>4.1.</b> Comprensión de la organización y de su contexto.                         | Artículo 2.2.4.6.16.<br>Evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). | GE-M-01 Manual del sistema integrado de gestión                                                   |
| <b>4.2.</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | <b>4.2.</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. |                                                                                                                   | GE-M-01 Manual del sistema integrado de gestión<br>GHU-P-03<br>Evaluaciones Medicas Ocupacionales |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                 |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                     |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                                                                             |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.3.</b> Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. | <b>4.3.</b> Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental. | Artículo 2.2.4.6.1. Objeto y campo de aplicación.                                                                                                                                                                                                                 | GE-M-01 Manual del sistema integrado de gestión                                                                            |
| <b>4.4.</b> Sistema de la calidad y sus procesos.                           | <b>4.4.</b> Sistema de gestión ambiental.                               | Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).                                                                                                                                                                            | Mapa de procesos GI-F-01 Listado Maestro de Documentos                                                                     |
| <b>5. LIDERAZGO</b>                                                         | <b>5. LIDERAZGO</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                            |
| <b>5.1.</b> Liderazgo y compromiso.                                         | <b>5.1.</b> Liderazgo y compromiso.                                     | Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores.                                                                                                                                                                                                              | GE-PL-01 Plan de Trabajo Anual                                                                                             |
| <b>5.2.</b> Política.                                                       | <b>5.2.</b> Política ambiental.                                         | Artículo 2.2.4.6.5. Política de seguridad y salud en el trabajo (SST)<br><br>Artículo 2.2.4.6.6. Requisitos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).<br><br>Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) | GE-PO-01 POLITICA SIG                                                                                                      |
| <b>5.3.</b> Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.      | <b>5.3.</b> Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.  | Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores.                                                                                                                                                                                                       | GHU-MZ-01 Perfil de Cargos<br>GHU-F-11 Elección del Copasst<br>GHU-F-12 Inscripción Brigadista<br>GHU-F-04 Acta de Reunión |
| <b>6. PLANIFICACIÓN</b>                                                     | <b>6. PLANIFICACIÓN</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   | GE-PL-01 Plan de Trabajo Anual<br>GHU-PL-01 Preparación y Respuesta a Emergencias<br>GHU-F-15 Planificación de             |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                                                                    |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       | Simulacro de emergencia                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.1.</b> Acciones para abordar riesgos y oportunidades.         | <b>6.1.</b> Acciones para abordar riesgos y oportunidades.        | Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos                                                                                                                               | GI-P-04 Identificación de peligros, riesgos y controles<br>GI-MZ-01 Matriz de peligros, riesgo y controles – SST<br>GI-MZ-02 Matriz de riesgo y oportunidades del SIG<br>GI-MZ-03 Matriz de riesgo y oportunidades ambientales |
| <b>6.2.</b> Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | <b>6.2.</b> Objetivos ambientales y planificación para lograrlos. | Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)<br><br>Artículo 2.2.4.6.18. Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). | GE-M-01 Manual del sistema integrado de gestión<br>GE-MZ-01 Matriz Indicadores Gestion                                                                                                                                         |
| <b>6.3</b> Planificación de los cambios                            |                                                                   | Artículo 2.2.4.6.26. Gestión del cambio.                                                                                                                                                                              | GI-P-02 Gestion del cambio<br>GI-F-02 Ficha identificación de cambios                                                                                                                                                          |
| <b>7. APOYO</b>                                                    | <b>7. APOYO</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>7.1.</b> Recursos.                                              | <b>7.1.</b> Recursos.                                             | Artículo 2.2.4.6.27. Adquisiciones.                                                                                                                                                                                   | GE-PL-01 Plan de Trabajo Anual                                                                                                                                                                                                 |
| <b>7.1.2.</b> Personas.                                            |                                                                   | Artículo 2.2.4.6.28 Contratación                                                                                                                                                                                      | GHU-P-01 Selección, contratación y retiro de personal<br>GHU-P-02 Inducción, Reinducción, Formación y Evaluación de Desempeño                                                                                                  |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."



|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                                                         |                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                             |                                                                                                                                                  | GHU-P-03<br>Evaluaciones Medicas<br>Ocupacionales                                                                                                    |
| <b>7.1.3</b> Infraestructura                            |                                                             |                                                                                                                                                  | GAD-P-02<br>Mantenimiento<br>equipos e<br>infraestructura<br>GAD-F-04<br>Cronograma<br>Mantenimiento<br>preventivo                                   |
| <b>7.2.</b> Competencias.                               | <b>7.2.</b> Competencias.                                   | Artículo 2.2.4.6.11.<br>Capacitación en<br>Seguridad y Salud en<br>el Trabajo (SST).<br><br>Artículo 2.2.4.6.35.<br>Capacitación<br>obligatoria. | GHU-MZ-02 Matriz de<br>Capacitación<br>GHU-P-02 Inducción,<br>Reinducción,<br>Formación y<br>Evaluación de<br>Desempeño                              |
| <b>7.3.</b> Toma de<br>conciencia.                      | <b>7.3.</b> Toma de<br>conciencia.                          |                                                                                                                                                  | GE-PL-01 Plan de<br>Trabajo Anual                                                                                                                    |
| <b>7.4.</b> Comunicación.                               | <b>7.4.</b> Comunicación.                                   | Artículo 2.2.4.6.14.<br>Comunicación.                                                                                                            | GE-M-01 Manual del<br>sistema integrado de<br>gestión<br>GHU-PR-01 Programa<br>de Orden y Aseo<br>GHU-PR-02 Programa<br>de Inspecciones<br>Planeadas |
| <b>7.5.</b> Información<br>documentada.                 | <b>7.5.</b> Información<br>documentada.                     | Artículo 2.2.4.6.12.<br>Documentación.<br><br>Artículo 2.2.4.6.13.<br>Conservación de los<br>documentos.                                         | GI-P-01 Información<br>documentada<br>GI-F-01 Listado<br>Maestro de<br>Documentos                                                                    |
| <b>8. OPERACIÓN</b>                                     | <b>8. OPERACIÓN</b>                                         |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                      |
| <b>8.1.</b> Planificación y<br>control operacional.     | <b>8.1.</b> Planificación y<br>control operacional.         | Artículo 2.2.4.6.23.<br>Gestión de los<br>peligros y riesgos.<br><br>Artículo 2.2.4.6.24.<br>Medidas de<br>prevención y control.                 | GC-C-01 Gestion<br>comercial<br>GPR-C-01 Gestion<br>Pauta radial<br>GHU-F-06 Entrega de<br>EPP y dotación                                            |
| <b>8.2</b> Requisitos para los<br>productos y servicios | <b>8.2.</b> Preparación y<br>respuesta ante<br>emergencias. | Artículo 2.2.4.6.25.<br>Prevención,<br>preparación y                                                                                             | GC-C-01 Gestion<br>comercial                                                                                                                         |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                                                                                      |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      |                                                          | respuesta ante emergencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | GHU-PL-01 Preparación y Respuesta a Emergencias<br>GHU-P-04 Investigación de Incidentes, AT, EL                     |
| <b>8.3</b> Diseño y desarrollo de los productos y servicios                          |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GEM-C-01 Gestión de emisión                                                                                         |
| <b>8.4</b> Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GAD-P-01 Selección, evaluación de proveedores y compras                                                             |
| <b>8.5</b> Producción y provisión del servicio                                       |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GIN-C-01 Gestion Informativa<br>GPR-C-01 Gestion Pauta radial<br>GEM-C-01 Gestión de emisión                        |
| <b>8.6</b> Liberación de los productos y servicios                                   |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GPR-F-01 Certificación Pauta Radial                                                                                 |
| <b>8.7</b> Control de las salidas no conformes                                       |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GPR-F-02 Control de programación de pauta radial                                                                    |
| <b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                                                   | <b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                     |
| <b>9.1.</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación.                            | <b>9.1.</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación | <p>Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <p>Artículo 2.2.4.6.19. Indicadores del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)</p> <p>Artículo 2.2.4.6.20. Indicadores que evalúan la estructura del Sistema de Gestión de la</p> | <p>GE-MZ-01 Matriz Indicadores Gestion</p> <p>GHU-F-09 Versión del Testigo</p> <p>GHU-F-10 Lección por aprender</p> |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                                                                   |                                            |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  <b>ONDAS DEL META</b><br><small>1170 AM</small> | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:</b><br><b>GE-M-01</b>                 |
|                                                                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:</b><br><b>01</b>                     |
|                                                                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b><br><b>12/07/2020</b> |

|                                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  |                                                  | <p>Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Artículo 2.2.4.6.21. Indicadores que evalúan el proceso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p> |                                                                                              |
| <b>9.2. Auditoría interna.</b>                   | <b>9.2. Auditoría interna.</b>                   | <p>Artículo 2.2.4.6.29. Auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Artículo 2.2.4.6.30. Alcance de la auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p>                                             | <p>GI-F-04 Plan de auditoría</p> <p>GI-F-05 Programa de Auditoría</p>                        |
| <b>9.3. Revisión por la dirección.</b>           | <b>9.3. Revisión por la dirección.</b>           | Artículo 2.2.4.6.31. Revisión por la alta dirección                                                                                                                                                                                                                                              | <p>GE-P-01 Revisión por la Dirección</p> <p>GE-F-01 Informe de Revisión por la Dirección</p> |
| <b>10. MEJORA</b>                                | <b>10. MEJORA</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |
| <b>10.1. Generalidades.</b>                      | <b>10.1. Generalidades.</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |
| <b>10.2. No conformidad y acción correctiva.</b> | <b>10.2. No conformidad y acción correctiva.</b> | Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas                                                                                                                                                                                                                                          | GI-P-03 Acciones correctivas y de mejora                                                     |
| <b>10.3. Mejora continua.</b>                    | <b>10.3. Mejora continua.</b>                    | Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua                                                                                                                                                                                                                                                             | GI-P-03 Acciones correctivas y de mejora                                                     |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|  |  |  |                            |
|--|--|--|----------------------------|
|  |  |  | GI-P-02 Gestion del cambio |
|--|--|--|----------------------------|

#### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Ondas del Meta SAS determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema Integral de Gestión. Desde la Gerencia se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas para la actualización de la planeación estratégica.

#### 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Ondas del Meta SAS determina, desde la Gerencia:

- Las partes interesadas (grupos de interés o grupos de valor) que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad y en general de los procesos de la empresa;
- Los requisitos pertinentes de sus partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La empresa realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

#### DOFA

| <b>Debilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Oportunidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de control de los contenidos de los concesionarios</li> <li>No hacer parte de una cadena radial</li> <li>Falta de planeación estratégica</li> <li>Falta innovación de contenidos</li> <li>Altos Costos de operación por el tipo de frecuencia (AM)</li> <li>Ausencia de un sistema de SST</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Uso masivo de los canales de redes sociales</li> <li>La región cuenta con programas de formación de profesionales en comunicación social.</li> <li>Audiencia adulta con criterio</li> <li>Incentivos tributarios por parte del gobierno nacional para la implementación de energías limpias</li> <li>Cambio normativo que simplifico los requisitos en el SGSST</li> <li>Tendencia al aumento de conciencia ambiental</li> <li>Ofertas de crédito para implementación de energías limpias</li> </ol> |

|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Alto consumo de energía eléctrica del equipo transmisor de estado sólido<br>8. Falta de un sistema de gestión ambiental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Fortalezas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con la implementación de canales de redes sociales</li> <li>Marca reconocida (52 años en el mercado)</li> <li>Lealtad de clientes (25 años relación comercial)</li> <li>Inversión en actualización de tecnología</li> <li>Instalaciones propias, excelente ubicación.</li> <li>Página WEB.</li> <li>Trayectoria de periodistas concesionarios</li> <li>Profesionalismo del recurso humano</li> <li>Único medio radial informativo regional independiente</li> <li>Convenios institucionales con universidades</li> <li>Voluntad de asignar recursos para la sustitución de energía eléctrica por energía solar por parte de los accionistas.</li> <li>Capacidad de difundir mensajes masivos en defensa del medio ambiente</li> <li>Equipo humano comprometido</li> <li>Voluntad de asignar recursos para SIG (SST, calidad, ambiental).</li> </ol> | <b>Amenazas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tendencia a disminución de uso de la radio como medio informativo</li> <li>Presencia de cadenas radiales AM en el Departamento del Meta</li> <li>Multiplicación de emisoras comunitarias y/o radiales no legalmente constituidas</li> <li>Disminución de los presupuestos públicos para contratación de publicidad radial</li> <li>Proliferación de servicios periodísticos informarles</li> <li>Riesgo de sanciones por incumplimiento del marco normativo del SGSST</li> <li>Cortes frecuentes de energía eléctrica, obligan a usar la planta eléctrica que consume combustible fósil.</li> <li>Tarifas elevadas de energía eléctrica</li> <li>Alta generación de ruido y residuos sólidos en el vecindario.</li> <li>Riesgo de sanciones por incumplimiento del marco normativo ambiental</li> <li>Falta articulación de autoridades ambientales</li> </ol> |

## Estrategias

### D-O:

- Implementar fuentes alternativas de energía para reducir el consumo de energía eléctrica contribuyendo a reducir el impacto ambiental y recibir los beneficios tributarios.
- Implementar un SIG

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."



|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

3. Fortalecer el componente educativo en los contenidos con temas relacionados con promoción de la salud y prevención de enfermedades, SST y preservación del ambiente.

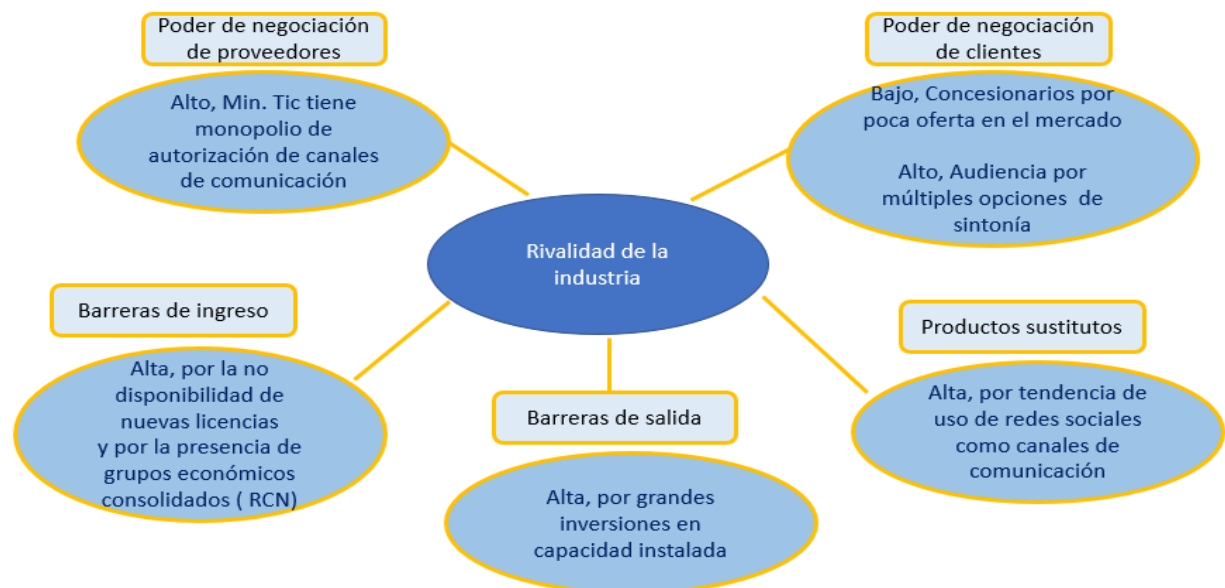
**F-O:**

1. Fortalecer la implementación de canales alternativos de comunicación
2. Generar espacios de opinión
3. Implementar nuevos formatos y mejorar los contenidos de los programas
4. Adelantar actividades de actualización en comunicación social a los concesionarios aprovechando los convenios con las universidades de la ciudad.

**F-A:**

1. Estrechar relación comercial con clientes
2. Implementar un plan de mercadeo para aumentar la audiencia

**Modelo de 5 fuerzas**



|                                                                                   |                                            |  |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 |  | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                 |
|                                                                                   |                                            |  | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                     |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>FECHA DE APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

Como resultado del análisis del contexto de la emisora y sus partes interesadas, se define:

| PARTES INTERESADAS | Interna | Externa | NECESIDAD Y/O EXPECTATIVA                                      | ANÁLISIS |   |   |   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO |            | RESULTADO DEL IMPACTO AL SIG |
|--------------------|---------|---------|----------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|-------------------------------------|------------|------------------------------|
|                    |         |         |                                                                | C        | L | I | O | IMPORTANCIA                         | INFLUENCIA |                              |
| Colaboradores      |         |         | Cumplimiento en pago de salarios, estabilidad laboral.         |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |
|                    |         |         | Clima laboral adecuado                                         |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |
|                    |         |         | Condiciones de trabajo seguro                                  |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |
|                    |         |         | Participación en toma de decisiones                            |          |   |   | x | ALTA                                | BAJA       | MANTENER INFORMADO           |
|                    |         |         | Formación en temas ambientales y autocuidado                   |          |   |   | x | ALTA                                | BAJA       | MANTENER SATISFECHOS         |
| Accionistas        |         |         | Mayor rentabilidad                                             |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |
|                    |         |         | Reducción de impuestos por buenas prácticas ambientales        |          |   |   | x | ALTA                                | BAJA       | MANTENER SATISFECHOS         |
|                    |         |         | Aumentar valor de activos por mayor reconocimiento de la marca |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |
|                    |         |         | Evitar sanciones por incumplimiento de requisitos legales      |          |   |   | x | ALTA                                | BAJA       | MANTENER SATISFECHOS         |
| Gerente            |         |         | Implementar planeación estratégica                             |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |
|                    |         |         | Garantizar logro de objetivos                                  |          |   |   | x | ALTA                                | ALTA       | ADMINISTRAR DE CERCA         |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |  |  |  |  |  |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 |  |  |  |  |  | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            |  |  |  |  |  | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  |  |  |  |  | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                |  |                                                                          |   |  |   |   |      |      |                      |
|----------------|--|--------------------------------------------------------------------------|---|--|---|---|------|------|----------------------|
|                |  | Realizar campañas de educación ambiental y promoción de salud.           |   |  |   | x | BAJA | ALTA | MANTENER INFORMADO   |
|                |  | Acompañamiento en el crecimiento de los colaboradores y conccionarios    |   |  | x |   | BAJA | ALTA | MANTENER INFORMADO   |
| Proveedores    |  | Pago oportuno de suministros de bienes y servicios                       | x |  |   |   | ALTA | BAJA | MANTENER SATISFECHOS |
|                |  | Comunicación permanente de exigencias ambientales y de calidad.          | x |  |   |   | BAJA | BAJA | MONITOREAR           |
| Usuarios       |  | Contenidos de calidad, entretenimiento, opinión.                         | x |  |   |   | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
|                |  | Transmisión de contenidos por nuevos canales de comunicación.            | x |  |   |   | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
|                |  | Desarrollo de campañas de fomento del cuidado de la salud y el ambiente. | x |  |   |   | BAJA | BAJA | MONITOREAR           |
| Conseccionario |  | Equipos de alta tecnología, nivel de reconocimiento de la emisora.       | x |  |   |   | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
|                |  | Aumentar reconocimiento de la marca                                      | x |  |   |   | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
|                |  | Fortalecimiento de competencias generación de                            |   |  |   |   | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |  |  |  |  |  |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 |  |  |  |  |  | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            |  |  |  |  |  | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  |  |  |  |  | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                |  |  |                                                                                                                                           |   |   |  |  |      |      |                      |
|----------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|------|------|----------------------|
|                |  |  | contenidos y nuevos canales de comunicación                                                                                               |   |   |  |  |      |      |                      |
| Anunciante     |  |  | Alto nivel de audiencia y seguidores en redes                                                                                             | x |   |  |  | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
|                |  |  | Gestión de pauta publicitaria                                                                                                             | x |   |  |  | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
|                |  |  | Comunicación veraz, oportuna y eficiente, frente a eventos no deseados                                                                    | x |   |  |  | BAJA | ALTA | MANTENER INFORMADO   |
| Ministerio TIC |  |  | Cumplimiento en pago de concesión y reglamentación                                                                                        |   | x |  |  | ALTA | ALTA | ADMINISTRAR DE CERCA |
| Estado         |  |  | Cumplimiento normativo y pago de impuestos                                                                                                |   | x |  |  | ALTA | BAJA | MANTENER SATISFECHOS |
|                |  |  | Comunicación veraz, oportuna y eficiente, frente a eventos no deseados.                                                                   |   | x |  |  | BAJA | BAJA | MONITOREAR           |
|                |  |  | Contribuir al logro del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y generación de conciencia de autocuidado en la comunidad. |   | x |  |  | BAJA | ALTA | MANTENER INFORMADO   |
| Comunidad      |  |  | Reducir el impacto negativo sobre el ambiente.                                                                                            | x |   |  |  | BAJA | BAJA | MONITOREAR           |
|                |  |  | Vincular laboralmente a personal de la región.                                                                                            | x |   |  |  | ALTA | BAJA | MANTENER SATISFECHOS |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |  |  |  |  |  |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 |  |  |  |  |  | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            |  |  |  |  |  | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  |  |  |  |  | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|              |  |  |                                             |   |  |  |   |      |      |            |
|--------------|--|--|---------------------------------------------|---|--|--|---|------|------|------------|
|              |  |  | Cumplir con el objeto social e informativo. | x |  |  |   | BAJA | BAJA | MONITOREAR |
| Competidores |  |  | Desempeño ético                             |   |  |  | x | BAJA | BAJA | MONITOREAR |

#### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

El SIG da cubrimiento a la norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y la Resolución 0312 de 2019, en todos los procesos de la empresa para la prestación del servicio de radiodifusión.

**ALCANCE:** Ondas del Meta SAS, tiene como objeto principal la explotación comercial de actividades de radio, páginas web, comercializar publicidad, producción de comerciales de todo tipo. Estos servicios serán prestados a través de la planeación estratégica del SISTEMA INTEGRADO DE GESTION dando cubrimiento a la norma ISO 9001:2015, ISO14001:2015 y Resolución 0312 de 2019 (artículo 9), en todos los procesos de la empresa para la prestación del servicio de radio comercial (Res No. 317 de febrero de 2013), en las instalaciones ubicadas en la calle 41B No. 30-11 Barrio la Grama.

#### 4.4 GESTIÓN POR PROCESOS

El enfoque basado en procesos es un criterio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados, se sustenta en los principios de gestión de la calidad que se encuentra descrito en la norma ISO 9001:2015:

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

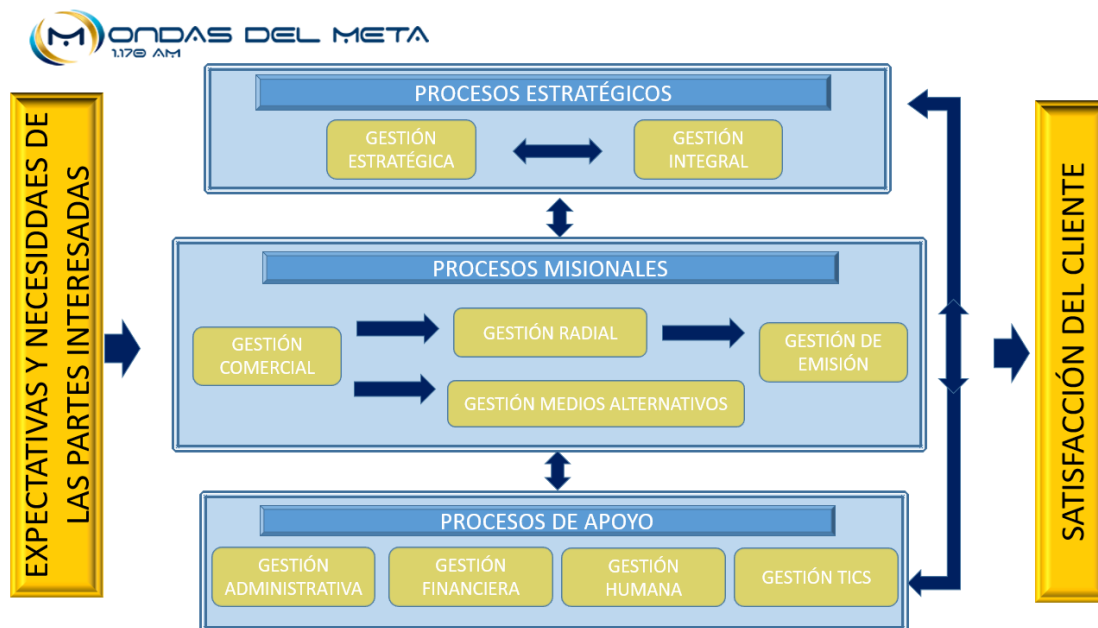
Ondas del Meta SAS ha determinado los procesos que le permiten cumplir su función en el modelo de operación por procesos, el cual se representa de manera gráfica y armonizada, jerarquizando sus actividades a través de 3 niveles: estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales adicionalmente cuentan con procesos y procedimientos que definen la forma específica para llevar a cabo cada actividad.

#### MAPA DE PROCESOS

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."



|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |



#### PROCESOS ESTRATÉGICOS

| PROCESO             | PROCEDIMIENTOS Y OTROS TIPOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA                                                                                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión estratégica | Revisión por la dirección                                                                                                                                                           |
| Gestión Integral    | Información documentada<br>Procedimiento para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles<br>Gestión del cambio<br>Manual Integral de Gestión |

#### PROCESOS MISIONALES

| PROCESO                     | PROCEDIMIENTOS Y OTROS TIPOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|
| Gestión Comercial           | Comercial                                               |
| Gestión Radial              | Radial                                                  |
| Gestión Medios Alternativos | Medios Alternativos                                     |
| Gestión de Emisión          | Emisión                                                 |

#### PROCESOS DE APOYO

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

| PROCESO                | PROCEDIMIENTOS Y OTROS TIPOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA                                                                                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión Administrativa | Selección, evaluación de proveedores y compras<br>Mantenimiento equipos e infraestructura<br>Control de activos                                                                                |
| Gestión Financiera     | Facturación y Cartera<br>Pagos                                                                                                                                                                 |
| Gestión Humana         | Selección, contratación y retiro de personal<br>Inducción, reintegración, formación, entrenamiento y evaluación de competencias<br>Investigación de Incidentes, AT, EL<br>Evaluaciones médicas |
| Gestión TICS           | Soporte tecnológico<br>Seguridad informática                                                                                                                                                   |

El acceso a la documentación del sistema es en forma virtual a través de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, ingresando por el mapa de procesos que esta referenciado a los procesos o por el listado maestro de documentos que tiene los hipervínculos a cada documento del sistema integrado de gestión.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección ha decidido comprometerse con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) considerando necesario su implementación, para garantizar el logro de los objetivos organizacionales, así como, obtener una mayor participación en el mercado regional a través de la satisfacción permanente de los requerimientos de los clientes internos y externos en la prestación de un servicio de calidad.

La alta dirección preocupada por el impacto que su actividad ocasiona en el medio ambiente, por los altos consumos de energía eléctrica para la operación de sus equipos, se propone disminuir su efecto negativo a través de la identificación y puesta en marcha de iniciativas amigables con el ambiente, enmarcadas en un sistema de gestión ambiental. En relación con el impacto ambiental de la empresa, la emisión de ondas de radio AM requiere de un equipo llamado estado sólido, que consume grandes cantidades de energía eléctrica, lo que equivale a la emisión de grandes volúmenes de CO<sub>2</sub> que provocan el efecto invernadero, causante del calentamiento global. Para mitigar este efecto negativo, la gerente ha pensado instalar equipos de tecnología solar como fuente alternativa de energía y aprovechar los estímulos tributarios que ha dispuesto el gobierno nacional para las empresas que utilicen energías alternativas.

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

Para asegurar la eficiencia, la eficacia, la productividad, la competitividad y la rentabilidad el camino a seguir es integrar la gestión de la calidad del servicio –ISO 9001:2015, atendiendo la seguridad y salud ocupacional del personal – bajo los requisitos del Decreto 1072 de 2015 y el respeto por el medio ambiente-ISO 14001:2015, bajo una política integrada y una gestión armonizada que permita a Ondas del Meta SAS hacer uso eficiente de los recursos en términos de las inversiones necesarias para la implementación, la verificación y el mejoramiento continuo. Esta idea es viable, teniendo en cuenta que las normas ISO mencionadas fueron concebidas con la estructura de alto nivel.

Ondas del Meta SAS se compromete a satisfacer las necesidades de las partes interesadas, mejorando continuamente la calidad de los contenidos y ampliando su difusión para incursionar en nuevos mercados, logrando posicionamiento de marca, reduciendo el impacto ambiental de nuestra operación y promoviendo la seguridad y la salud en el trabajo, cumpliendo los requisitos del sistema de gestión integral.

La alta gerencia se compromete a sensibilizar, comunicar y formar al talento humano en el sistema integrado de gestión, se realizarán conferencias, talleres con la participación de todo el personal de la Emisora. (GE-PL-01 Plan de Trabajo Anual)

## 5.2 POLÍTICA SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Ondas del Meta, en cumplimiento de su misión de “Brindar a los metenses un medio informativo, con educación y entretenimiento integral y responsable con enfoque regional e independiente”; gestiona sus procesos aplicando el principio de mejora continua y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), buscando fortalecer la eficiencia y eficacia de los mismos, alcanzando la sostenibilidad financiera; dentro del propósito y contexto, se compromete a:

Δ Mejora Continua del desempeño del sistema integrado de gestión para satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas; y brindar comunicación independiente a toda la comunidad Llanera.

Δ Gestionar de manera integral el riesgo a través de su identificación, evaluación, valoración y el establecimiento de controles efectivos.

Δ Ser reconocidos por el uso de energías sostenibles controlando los aspectos ambientales identificados y valorados como prioritarios.

Δ La protección de la Seguridad y la Salud de los Colaboradores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión Integral.

Δ Cumplir con los requisitos legales y otros relacionados con nuestra actividad, con los lineamientos del Min TIC, y con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales y del medio ambiente.

Δ Fomentar la participación de los colaboradores en el desarrollo de las actividades de seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y de calidad.

(GE-PO-01 POLITICA SIG)

|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

### 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La Gerencia asegura, a través de reuniones permanentes, la comprensión y el compromiso de los empleados y concesionarios con el Sistema Integrado de Gestión, y en general monitorea el cumplimiento de las acciones planteadas para el logro de los objetivos estratégicos. De igual manera la Gerencia coordinada el desarrollo del plan de comunicaciones internas a través de la cual se socializan aspectos clave con los colaboradores.

Para asegurar el entendimiento y cumplimiento de los roles y responsabilidades Ondas del Meta SAS cuenta con una matriz de perfil de cargos. (GHU-MZ-01 Perfil de Cargos)

## 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el SIG, la planificación corresponde al establecimiento de la visión de la Empresa, dentro de un entorno dinámico donde los avances en materia de tecnología, y el mismo estado de evolución de la sociedad, nos obligan a administrar de una manera eficiente y eficaz la Emisora; a partir de la identificación de las necesidades de los usuarios, el establecimiento de las directrices de calidad, la configuración de la política SIG, la definición de los objetivos SIG y la definición de indicadores y planes de acción que nos permitan satisfacer las necesidades identificadas.

La implementación, el desarrollo y el mantenimiento del SIG, es liderado por la Gerencia; al planificar el SIG Ondas del Meta SAS determina los riesgos y oportunidades, asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos, aumente los efectos deseables, prevenga y reduzca los efectos no deseados y logre la mejora. Para realizar el análisis y valoración de los riesgos se cuenta con una guía de administración de riesgos que cuenta con la descripción de la siguiente estructura:



Ondas del Meta SAS planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, integrando e implementando las acciones en sus procesos. Evalúa la eficacia de estas acciones, teniendo en cuenta que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcional

|                                                                                   |                                            |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                 |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                     |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios. (GI-MZ-01 MATRIZ DE PELIGROS, RIESGO Y CONTROLES – SST; GI-MZ-02 MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES DEL SIG; GI-MZ-03 MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES AMBIENTALES).

## 6.2 OBJETIVOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En coherencia con su política del SIG, Ondas del Meta SAS, las necesidades de las partes interesadas y de los propósitos empresariales, se propusieron los objetivos estratégicos.

| FACTORES CLAVES DE ÉXITO               | OBJETIVO DE CALIDAD                                                                                                                                          | PROCESO ASOCIADO                                                                                                               | QUE SE VA A HACER                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfacción de las partes interesadas | Aumentar la satisfacción de los clientes en 20%, para el 31 de diciembre de 2020 mejorando la calidad de nuestros servicios.                                 | .Gestión Comercial<br>.Gestión de Espacios Radiales<br>.Gestión de medios Alternativos.                                        | * Desarrollar nuevos canales de comunicación<br>* Mejorar contenidos<br>* Mejorar tecnología<br>* Difusión de contenidos a través de la social media.<br>* Actividades de capacitación en asocio con universidades. |
| Incursionar en nuevos mercados         | Incrementar el número de seguidores en redes sociales en 80%, para el 31 de diciembre de 2020, desarrollando los nuevos canales de comunicación.             | .Gestión Comercial<br>.Gestión de medios Alternativos.                                                                         | * Difundir los contenidos a través de los nuevos canales.<br>* Facebook<br>* Twitter<br>* Instagram<br>* Página Web                                                                                                 |
| Posicionamiento de la marca            | Mejorar la posición de Ondas del Meta a nivel regional como medio informativo para el 31 de diciembre de 2020, a través de publicidad en los medios masivos. | .Gestión Comercial<br>.Gestión de medios Alternativos.<br>.Gestión Pauta Publicitaria.<br>.Gestión Información y Comunicación. | * Publicidad en los medios masivos.<br>* Facebook<br>* Twitter<br>* Instagram<br>* Página Web<br>* Radio                                                                                                            |



|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

|                            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                                                                                 |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contenidos de calidad      | Mejorar la producción de contenidos, desarrollando conocimientos y habilidades de redacción, cumpliendo con el 80% de las actividades programadas en el 2020.        | .Gestión de medios Alternativos.<br>.Gestión Pauta Publicitaria.<br>.Gestión de Espacios Radiales | * Talleres de Actualización en Redacción y Creación de Contenidos. (Asesor Externo)                                             |
| Amplia difusión            | Desarrollar los canales de comunicación de social media emitiendo contenidos diarios, aumentando así el número de visitas en un 50% para el 31 de diciembre de 2020. | .Gestión de medios Alternativos.<br>.Gestión Pauta Publicitaria.<br>.Gestión de Espacios Radiales | * Emitir Contenidos Diarios a través de los Canales de Social Media, con Personal Contratado y Convenios Inter Institucionales. |
| Impacto ambiental          | Disminuir el consumo de energía eléctrica en 10% en el 2020                                                                                                          | .Gestión de emisión                                                                               | * Implementar equipos de tecnología de energía limpia                                                                           |
| Ambiente de trabajo seguro | Mantener el indicador de accidentes laborales menor a 5%                                                                                                             | .Gestión Humana                                                                                   | * Aplicar los requisitos legales en la Resolución 0312 de 2019 (Capítulo II, artículo 9).                                       |

### 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Todos los cambios que se realicen al SIG de Ondas del Meta SAS deben ser socializados de acuerdo con el contenido.

Determinar de manera planificada, la Identificación de las necesidades y sus consecuencias potenciales del cambio en el Sistema de Gestión Integral, con el fin de tomar decisiones que permitan incorporar y mantener los resultados del desempeño del sistema de gestión y del marco estratégico de la Emisora Ondas del Meta. (GI-P-02 Gestión del cambio).

## 7. APOYO

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

## 7.1. RECURSOS

### 7.1.1. Generalidades

La gerencia en conjunto con los líderes de los procesos define la planeación estratégica y asigna los recursos necesarios para ejecutar el plan de acción para el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión (calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo), teniendo en cuenta el presupuesto disponible. Igualmente, realizan seguimiento a los ingresos y uso de los recursos, así como a los resultados obtenidos, esta información permite tomar las medidas que sean necesarias para garantizar el logro de los objetivos previstos. (GE-MZ-01 indicadores de gestión, formato GI-F-03 análisis y definición de planes de acciones correctivas)

La organización realizó el diagnóstico de riesgos y peligros para definir los elementos de protección personal necesarios para cada puesto de trabajo. (GI-P-04 identificación de peligros, riesgos y controles; Matriz GI-MZ-01 peligros, riesgos y controles SST; matriz GI-MZ-02 riesgos y oportunidades del SIG; matriz de riesgos y oportunidades ambientales)

De otra parte, se identifican los recursos necesarios que deben ser adquiridos a proveedores externos. (Ver caracterización de procesos)

### 7.1.2. Personas

La gerencia con la participación de los líderes de los procesos define el personal necesario para la implementación eficaz del SIG y para la operación y control de los procesos. (Ver numeral 3.6 Estructura organizacional y GHU-MZ-01 perfil de cargos.)

La empresa afilia a todos los trabajadores al sistema de seguridad social, una vez se suscribe el respectivo contrato de trabajo, para garantizar su bienestar y proteger su estado de salud.

La organización programó la realización de evaluaciones médicas ocupacionales de forma periódica con el fin de identificar oportunamente alteraciones en la salud de los trabajadores relacionadas con su labor. (GHU-P-03 Evaluaciones Medicas Ocupacionales)

### 7.1.3. Infraestructura

La gerencia de manera conjunta con los líderes de los procesos determina la infraestructura necesaria (incluye edificios, equipos, transporte, TIC y servicios asociados), así como los suministros y mantenimiento requeridos. Para tal fin la organización elaboró un plan de mantenimiento de las instalaciones y equipos. (GAD-P-02 Mantenimiento equipos e infraestructura)

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización documentó la identificación de los riesgos psicosociales y físicos relacionados con la operación de los procesos, en la matriz GI-MZ-01. En el plan de trabajo (GE-PL-01 Plan de Trabajo Anual) se incluyeron actividades tendientes a la intervención de los riesgos.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La calibración periódica del equipo de estado sólido se debe realizar según lo establecido en el Manual del equipo del estado sólido (Continental Lensa S.A.). Estas actividades están incluidas en el programa de mantenimiento de equipos. (GAD-F-04 Cronograma mantenimiento preventivo).

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

7.1.6 Conocimientos de la organización necesarios para la operación de los procesos y lograr la conformidad de sus servicios.

Con ayuda de los líderes de los procesos, la organización recopiló la información necesaria para la operación de los procesos y los documentó en los procedimientos, los cuales están disponibles para consulta en el servidor, de manera que contribuyan al logro de la conformidad. Con el mismo propósito se elaboró el presente manual.

## 7.2. COMPETENCIAS

La organización, de forma participativa, elaboró el manual de funciones y requisitos de los cargos de la organización, allí se establecen las competencias requeridas para el adecuado desempeño de cada puesto de trabajo. (GHU-MZ-01 Perfil de cargos)

Para garantizar que las personas vinculadas a la organización reúnan las competencias identificadas previamente como necesarias, la organización definió un procedimiento para la selección del personal, en el cual se verifica que los aspirantes cumplen con los requisitos establecidos en el manual de funciones y requisitos, adicionalmente, la empresa definió que se realizarán evaluaciones de conocimiento periódicas para evaluar la competencia de cada empleado. (GHU-P-01 Selección, contratación y retiro de personal).

Como parte de la educación continuada del personal, la organización elaboró una matriz de capacitaciones que incluye formación relacionada con calidad, autocuidado y aspectos ambientales. (GHU-MZ-02)

La organización documentó los procesos, el perfil de cargos, procedimientos y formatos del sistema integrado de gestión. También tiene definido el formato de registro de asistencia a las actividades de capacitación. (GHU-F-01 Control de asistencia)

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La organización estableció un cronograma de actividades de sensibilización del personal frente a la política, los objetivos y los aspectos ambientales, de manera que comprendan cuál es su contribución a la eficacia del sistema, los beneficios de implementar la mejora continua, los impactos potenciales de la operación y las implicaciones que acarrea el incumplimiento de los requisitos establecidos. (GE-PL-01 Plan de trabajo anual)

## 7.4 COMUNICACIÓN

La organización identificó la comunicación necesaria para satisfacer las necesidades de cada grupo de interés, así como los medios más idóneos para hacerlo.

|                                                                                   |                                            |  |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 |  | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            |  | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

| PARTES INTERESADAS | Interna | Externa | CANALES DE COMUNICACION                                                                 |
|--------------------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Colaboradores      |         |         | Cartelera<br>Habladores<br>correo institucional<br>difusión de campaña                  |
| Accionistas        |         |         | correo institucional<br>Asambleas<br>A través de la gerencia<br>información documentada |
| Gerente            |         |         | Correo interno<br>Personalmente<br>Carteleras<br>Habladores<br>Teléfono                 |
| Proveedores        |         |         | Correo institucional<br>Información documentada                                         |
| Usuarios           |         |         | Emisora dial 1170 am<br>página web<br>witter<br>Facebook                                |
| Concesionario      |         |         | Correo interno<br>Personalmente<br>Carteleras<br>Habladores<br>Teléfono                 |
| Anunciante         |         |         | Emisora dial 1170 am<br>página web<br>witter<br>Facebook                                |

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |  |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 |  | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            |  | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

|                |  |  |                                                                                |
|----------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|
| Ministerio TIC |  |  | Correo institucional<br>información documentada<br>Teléfono                    |
| Estado         |  |  | Correo institucional<br>información documentada<br>Teléfono                    |
| Comunidad      |  |  | Emisora dial 1170 am<br>página web<br>witter<br>Facebook<br>Correo<br>Teléfono |

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 7.5.1. Generalidades

La organización definió la información documentada necesaria para garantizar la eficacia del sistema de integrado de gestión, elaboró el listado maestro de documentos, caracterizaciones de los procesos, manual del sistema de gestión, manuales de procedimientos, perfil de cargos y formatos. Dicha documentación demuestra el cumplimiento de los requisitos de carácter ambiental. (GI-F-01 Listado maestro de documentos)

### 7.5.2 Creación y actualización.

La organización definió un sistema de identificación de la documentación elaborada. Los documentos se conservarán en medio magnético (en el servidor SERVER 2) y estarán disponibles para su consulta a través de los equipos de cómputo de la empresa.

Se realizará revisión de los documentos de forma conjunta por la gerencia y los líderes de los procesos, cada vez que se presenten cambios en los requisitos. Los cambios deben ser aprobados por la gerencia. (GI-P-02 Gestión del cambio y GI-P-03 Acciones correctivas y de mejora)

### 7.5.3 Control de información documentada

La organización cuenta con herramientas de protección de la red, para garantizar la conservación e integridad de la información documentada del sistema de gestión.



|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

La información del sistema de gestión se almacena en el servidor, con libre acceso para consulta por todos los trabajadores. Solo la gerencia tendrá la facultad de modificar los documentos. La organización adoptó el registro de versión en el encabezado de los documentos, de manera que se identifiquen los cambios.

Si un documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor “server 2” de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin.

En el sistema de información financiero de la organización se encuentra la información necesaria de proveedores y clientes.

La organización conserva en medio físico en la carpeta “Publicidad” las certificaciones de emisión de piezas publicitarias y soportes de ejecución de contratos y órdenes de trabajo.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

Mediante la caracterización de los procesos de Ondas del Meta SAS, la organización determinó los requisitos, los recursos, controles y la información documentada pertinente para la operación. Se considera que los elementos de protección personal hacen parte de los recursos.

La gerencia durante la revisión por la dirección controla los cambios del sistema de gestión. (GE-P-01 Revisión por la dirección, GI-P-02 Gestión del cambio)

### **8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

La organización identificó las amenazas, vulnerabilidades y recursos; con base en ello, definió los procedimientos a seguir en caso de emergencia. (GHU-PL-01 Preparación y respuesta a emergencias). También se incluyeron en el plan de trabajo actividades de capacitación y preparación para emergencias. La empresa realizará oportunamente el reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales en los formatos suministrados por la ARL.

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La comunicación con los clientes relacionada con el servicio, contratos, cambios y atención de quejas, la realiza la gerencia.

La organización no tiene control sobre propiedades de los clientes.

#### **8.2.2 Determinar los requisitos para los productos y servicios**

“Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin.”

|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

La organización identificó los requisitos mediante la caracterización de los procesos. La implementación del sistema de gestión es un mecanismo para garantizar el cumplimiento de la promesa de servicio.

#### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Durante la comunicación con el cliente, la gerencia evalúa los requisitos del servicio solicitado y define si la organización cuenta con la capacidad de cumplirlos.

La gerencia conservará en medio magnético la información documentada pertinente.

#### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando la gerencia identifique cambios en los requisitos, registrará la información pertinente en medio magnético y lo comunicará al líder del proceso que corresponda. (GI-P-02 Gestión del cambio)

### 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El proceso de pauta radial se encarga del diseño de comerciales, según los requisitos de los clientes, de lo cual se conserva información documentada pertinente en forma digital.

En la caracterización del proceso se identificaron las entradas, los controles y las salidas del diseño y desarrollo.

La comunicación y acuerdos sobre los cambios realizados a los comerciales se registrará en los correos electrónicos entre la organización y los clientes. (GPR-C-01 Gestión pauta radial)

### 8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La organización elaboró el procedimiento de selección de proveedores, en el cual se determinan los controles aplicables a la selección de los proveedores y las compras de los productos y servicios requeridos para el funcionamiento de la empresa. (GAD-P-01 Selección, evaluación de proveedores y compras).

En la matriz de comunicación se definió la información necesaria y el medio a utilizar para la comunicación con los proveedores. (Ver numeral 7.4)

### 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

#### 8.5.1 Control de producción y provisión del servicio

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin."

|                                                                                   |                                            |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>                 | <b>CÓDIGO:<br/>GE-M-01</b>                     |
|                                                                                   |                                            | <b>VERSIÓN:<br/>01</b>                         |
|                                                                                   | <b>MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>FECHA DE<br/>APROBACIÓN:<br/>12/07/2020</b> |

La organización dispuso que la información documentada necesaria para la operación se encuentra disponible para consulta en el servidor. Allí se encuentra la caracterización de los procesos y los procedimientos que detallan las actividades a realizar, los recursos necesarios y los controles.

#### 8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores

La organización no tiene control sobre propiedades de los clientes ni usa propiedades de proveedores.

#### 8.5.4 Preservación

Las grabaciones de las emisiones realizadas se deben guardar en los servidores “server 1” y “server web”.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La gerencia debe establecer comunicación permanente con los clientes para recibir retroalimentación. La información pertinente quedará registrada en los correos electrónico.

#### 8.5.6 Control de cambios

La comunicación y acuerdos que realice la gerencia con los clientes sobre los comerciales se registrará en los correos electrónicos de la organización.

### 8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la caracterización de procesos misionales se definen las actividades de verificación del cumplimiento de los requisitos y la información documentada necesaria.

### 8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

En las caracterizaciones de los procesos misionales se definen las actividades de control de salidas no conformes.

La comunicación y acuerdos que realice la gerencia con los clientes sobre salidas no conformes se registrará en los correos electrónicos de la organización.

## 9 EVALUACION DE DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION.

#### 9.1.1. Generalidades

“Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera de la carpeta compartida en el servidor SERVER 2 de la Emisora Ondas del Meta SAS, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta compartida que se tiene para tal fin.”

|                                                                                   |                                     |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                 |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                     |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

Ondas del Meta SAS determina la periodicidad con la que se realizará seguimiento y medición del cumplimiento de los objetivos de SIG, que garantice su eficacia, eficiencia y efectividad a través de la implementación de procesos de evaluación de desempeño de la Empresa para asegurar los resultados.

### 9.1.2. Satisfacción del cliente. Evaluación del cumplimiento

Para Ondas del Meta SAS son fundamentales los clientes, concesionarios, oyentes y seguidores; la emisora presta su servicio en la frecuencia modulada y con el tiempo a través de nuevos canales de la social media, es un medio regional de carácter informativo, con un alto respeto por la diferencia, con contenidos de alta calidad, para garantizar el cumplimiento y la satisfacción de nuestro clientes se realizaran encuestas, y seguimientos mensuales de interacción de los seguidores a través de los diferentes canales de social media de la emisora Ondas del Meta SAS. Es responsabilidad de cada uno de los procesos estar pendiente de los requerimientos, demandas, reclamos, quejas, peticiones y sugerencias que se generen a través del formato de (PQRSDF), o a través de cual quiere otro medio de interacción con nuestros, clientes y usuarios.

Adicionalmente, la gerencia dispuso la creación de un enlace a través de la página oficial de la emisora, para el registro por parte de los oyentes y seguidores de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (<https://www.ondasdelmeta.com/tiehome/pqrsdf/>). Los resultados son llevados a la revisión por la dirección para su análisis y toma de decisiones.

### 9.2 Auditoría interna.

La gerencia estableció la contratación de un asesor externo para que adelante anualmente la realización de la auditoría interna a todos los procesos de la emisora, validando el cumplimiento de los requisitos del sistema, para evidenciar su conformidad. En caso de encontrar evidencias de desviaciones, estas servirán para que en conjunto con los líderes de los procesos se realicen las correcciones y las acciones correctivas a que haya lugar para subsanar los hallazgos. (GI-F-04 Plan de auditoria, GI-F-05 Programa de Auditoria).

### 9.3 Revisión por la dirección.

La emisora ha determinado que la revisión por la gerencia se realizará una vez al año, luego de que se haya realizado el ciclo anual de auditorías internas al sistema integrado de gestión o antes cuando se presenten situaciones que puedan afectar el SIG, y de esta manera asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejoras continuas, alineado con la planeación estratégica de la organización.

La información analizada y los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones correctivas que aseguren la mejora del Sistema Integrado de Gestión. Estas serán registradas en el formato GE-F-01 Informe de Revisión por la Dirección (GE-P-01 revisión por la dirección).

|                                                                                   |                                     |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  | GESTIÓN ESTRATÉGICA                 | CÓDIGO:<br>GE-M-01                    |
|                                                                                   |                                     | VERSIÓN:<br>01                        |
|                                                                                   | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | FECHA DE<br>APROBACIÓN:<br>12/07/2020 |

## 10 MEJORA

### 10.1 Generalidades.

Ondas del Meta SAS estará atenta a identificar e implementar las oportunidades de mejora encaminadas a cumplir los requisitos de los concesionarios, cliente, usuarios, audiencias y en general de sus grupos de interés y aumentar la satisfacción de estos.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva.

Ondas del Meta SAS cuenta con un procedimiento (GI-P-03 Acciones correctivas y de mejora) y un formato (GI-F-03 Análisis y definición plan de acción), con los cual los líderes de los procesos tienen la posibilidad de generar acciones correctivas o de mejora, siendo los responsables de proponer las intervenciones necesarias de acuerdo con los resultados de la autoevaluación de los procesos, las auditorías internas y/o externas, quejas y reclamos, salidas no conformes, indicadores y riesgos, entre otros.

### 10.3 Mejora continua.

Ondas del Meta S.A.S para garantizar la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, incluyó como principio el ciclo Deming o ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) para la formulación de la política, objetivos, plataforma estratégica, procesos y procedimientos, con el fin de utilizar los resultados de las mediciones y los informes de las auditorías internas que permitan implementar las acciones correctivas a las que haya lugar, conducentes a garantizar la sostenibilidad y mejora del Sistema. (GI-P-03 Acciones correctivas y de mejora).