



## AUTO-EVALUACION DE CONFORMIDAD A LAS NORMAS ISAS BC & P 9001

Requisitos de ISAS BC-9001	En absoluto/ No	Débil / Algunas Veces	Fuerte / Frecuente	Muy Fuerte/ Sí	Comentarios / Sugerencias
<b>4- SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>					
<b>4-1- Requisitos Generales</b>					
4-1-a- ¿En qué medida el medio aplica el enfoque del proceso?					
4-1-b- ¿El medio cuenta con una descripción formal de sus procesos que tengan algún impacto directo en:					
4-1-b-1- la calidad del contenido?					
4-1-b-2- la relación con las autoridades públicas (autoridad reguladora a nivel nacional, gobierno, etc.)?					
4-1-b-3- la relación con un órgano de auto-regulación independiente (si lo hubiere)?					
4-1-b-4- las relaciones con los publicistas?					
4-1-b-5- la relación con los proveedores?					
4-1-b-6- la medición de la audiencia/lectores en cuanto a número y satisfacción?					
4-1-b-7- la administración de recursos humanos?					
4-1-c- ¿De qué forma el personal entiende los procesos?					
<b>4-2- Requisitos de Documentación</b>					
4-2-a- ¿De qué forma se utilizan los documentos y registros para respaldar una operación eficaz y eficiente de los procesos del medio?					
4-2-b- ¿Los procedimientos del medio especifican puntos de control críticos?					
4-2-c- ¿Existe un Manual de Calidad que siga la estructura de la norma ISAS BC 9001 / P 9001?					
4-2-d- ¿De qué forma lo aplica el personal?					
4-2-e- ¿Hay un Código de Ética/directivas éticas en vigencia?					
4-2-f- ¿Cómo los aplica el personal?					

4-2-g- ¿Hay un Estatuto Editorial (Código de Programas y/o Declaración de Misión) vigente?					
4-2-h- ¿Cómo lo aplica el personal?					
4-2-i- ¿Hay Directivas Editoriales vigentes?					
4-2-j- ¿Cómo las aplica el personal?					
4-2-k- ¿Hay un Código de Publicidad vigente?					
4-2-l- ¿Cómo lo aplica el personal?					
<b>5- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION o GERENCIA GENERAL</b>					
<b>5-1- Compromiso de la dirección o gerencia general</b>					
5-1-a- ¿De qué forma la gerencia general demuestra su liderazgo y compromiso?					
5-1-b- ¿Existe alguna división entre gerencia y responsabilidades editoriales?					
5-1-c- ¿De qué forma el gerente y/o el editor demuestran su compromiso frente a valores fundamentales bien definidos, tales como:					
5-1-c-1- independencia editorial?					
5-1-c-2- transparencia?					
5-1-c-3- ética en la administración de recursos humanos?					
5-1-c-4- reporte exacto de hechos informativos?					
5-1-c-5- distinción entre opinión y hecho?					
5-1-c-6- separación entre publicidad y contenido editorial?					
5-1-c-7- respeto por las directivas éticas?					
5-1-c-8- empoderamiento de la mujer?					
5-1-c-9- empoderamiento de la sociedad civil?					
5-1-c-10- respeto por las minorías?					
5-1-c-11- innovación y creación?					
5-1-c-12- promoción de la cultura local, regional y nacional así como de la diversidad cultural?					
5-1-c-13- calidad de la información?					
5-1-c-14- pluralidad de opiniones y puntos de vista?					

<b>5-2- Enfoque al cliente</b>					
5-2-a- ¿De qué forma el medio identifica las necesidades y expectativas de la audiencia en forma continua?					
5-2-b- ¿De qué forma el medio identifica las necesidades y expectativas de los anunciantes/ auspiciadores en forma continua?					
5-2-c- ¿De qué forma el medio identifica las necesidades de reconocimiento, satisfacción con el trabajo, competencia y desarrollo personal de los empleados?					
5-2-d- ¿De qué forma el medio considera los beneficios potenciales de establecer relaciones privilegiadas con sus proveedores?					
5-2-e- ¿De qué forma el medio identifica otras necesidades y expectativas de partes interesadas que puedan traer consigo el establecimiento de objetivos?					
5-2-f- ¿De qué forma el medio garantiza que se han tomado en consideración requisitos legales y regulatorios?					
<b>5-3- Política de Calidad</b>					
5-3-a- ¿De qué forma la política de calidad garantiza que se lleguen a entender las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas?					
5-3-b- ¿De qué forma la política de calidad conduce a mejoras visibles y esperadas?					
5-3-c- ¿De qué forma la política de calidad toma en consideración la visión del medio sobre el futuro?					
5-3-d- ¿Se revisa y, de ser el caso, actualiza la política de calidad en forma anual?					
5-3-e- ¿En qué medida el personal conoce y entiende la política de calidad?					
<b>5-4- Planificación</b>					
5-4-a- ¿De qué forma los objetivos traducen la política de calidad en metas de calidad de la información que pueden medirse?					
5-4-b- ¿De qué forma los objetivos traducen la política de calidad en metas de calidad del contenido de los programas/publicaciones que pueden medirse?					

5-4-c- ¿De qué forma los objetivos traducen la política de calidad en metas que pueden medirse en cuanto a la innovación y creación de programas/publicaciones?					
5-4-d- ¿Cómo se asignan los objetivos a cada nivel de gerencia para garantizar el aporte individual y así alcanzar los objetivos?					
5-4-e- ¿De qué forma la gerencia garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos?					
<b>5-5- Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>					
5-5-a- ¿De qué forma la alta gerencia garantiza que se establezcan las responsabilidades y se comuniquen al personal?					
5-5-b- ¿Qué tan claramente ha sido definida la relación entre el medio y el poder político en términos de derechos y obligaciones?					
5-5-c- ¿Se llevan a cabo reuniones periódicas entre la gerencia y el personal?					
5-5-d- ¿Existe un Comité de Calidad? ¿Qué tan eficiente es?					
5-5-e- ¿Existe un Gerente de Calidad que reporte al gerente y al editor?					
5-5-f- ¿Existe un defensor/mecanismo específico de intermediación?					
5-5-g- ¿Qué tan transparentes son las normas de contratación y desarrollo profesional de estos dos ejecutivos?					
<b>5-6- Revisión por la Dirección</b>					
5-6-a- ¿La revisión por la Dirección insiste en tener acceso a:					
5-6-a-1- los informes del comité de calidad?					
5-6-a-2- los informes del defensor/mecanismo de intermediación?					
5-6-a-3- los informes de un órgano auto-regulador independiente, si lo hubiere?					
5-6-a-4- los informes de iniciativas de ciudadanos y de la sociedad civil?					
5-6-a-5- cifras detalladas de la audiencia/lectores y circulación?					
5-6-a-6- encuestas detalladas sobre satisfacción de la audiencia/lectores?					
5-6-a-7- encuestas detalladas sobre satisfacción de los publicistas?					

5-6-a-8- informes de evaluación de los proveedores y socios?					
5-6-a-9- informes de retroalimentación del personal?					
5-6-a-10- informes sobre inversión social corporativa?					
5-6-a-11- informes sobre programas/ publicaciones en términos de innovación y creación?					
5-6-a-12- tablero de calidad?					
5-6-b- ¿De qué forma la gerencia general revisa las actividades y evalúa la información para mejorar la efectividad y eficiencia de los procesos?					
<b>5-7- Inversión Social Corporativa</b>					
5-7-a- ¿De qué forma el medio participa en inversión social corporativa en forma externa?					
5-7-b- ¿La compañía auspicia proyectos culturales, sociales y/o humanitarios?					
<b>6- PROVISION DE RECURSOS</b>					
<b>6-1- Provisión de Recursos</b>					
6-1-a- ¿De qué forma la gerencia planifica que los recursos estén disponibles en forma oportuna?					
6-1-b- ¿De qué forma la gerencia garantiza la mejor accesibilidad geográfica posible al medio?					
<b>6-2- Recursos Humanos</b>					
6-2-a- ¿Qué tan transparentes son las normas de reclutamiento de personal, en especial periodistas, presentadores y productores?					
6-2-b- ¿Qué tan transparentes son las normas de desarrollo profesional del personal, en especial periodistas/ presentadores y/o productores?					
6-2-c- ¿Existe un procedimiento que garantice el seguimiento y la actualización de los expedientes del personal?					
6-2-d- ¿Existen descripciones y responsabilidades de puestos a nivel interno?					
6-2-e- ¿Se actualizan con regularidad?					

6-2-f- ¿Existe un procedimiento para facilitar la inserción del personal contratado recientemente?					
6-2-g- ¿Existe un sistema para la evaluación del personal?					
6-2-h- ¿Los criterios de evaluación se relacionan directamente con objetivos operativos?					
6-2-i- ¿Es fácil deducir, basándose en la evaluación anual, qué cursos de capacitación complementarios son necesarios?					
6-2-j- ¿En qué medida se toman en consideración las demandas justificadas de capacitación del personal?					
6-2-k- ¿En qué medida se permite al personal participar en la mejora de la organización del medio?					
6-2-l- ¿Se recompensa esta participación correctamente?					
6-2-m- ¿Existe un mecanismo mediante el cual los empleados tengan la oportunidad de expresar su opinión/satisfacción/insatisfacción?					
<b>6-3- Infraestructura</b>					
6-3-a- ¿De qué forma la gerencia garantiza que la infraestructura es apropiada para el logro de los objetivos del medio?					
6-3-b- ¿Cuál es el concepto que tiene la gerencia sobre seguridad laboral?					
6-3-c- ¿De qué forma la gerencia garantiza la calidad técnica de las publicaciones/ programas?					
6-3-d- ¿Qué tan eficiente es el sistema informativo interno?					
<b>6-4- Ambiente Laboral</b>					
6-4-a- ¿De qué forma la gerencia garantiza que el ambiente laboral promueva la motivación, satisfacción, desarrollo y rendimiento del personal?					
6-4-b- ¿Las instalaciones de la compañía están bien adaptadas para una comunicación interna buena?					
<b>7- REALIZACION DEL PRODUCTO (artículos, suplementos, encartes, etc.)</b>					
<b>7-1- Planificación de la realización del Producto</b>					
7-1-a- ¿Existen documentos estándares para facilitar la planificación y las operaciones de los productos editoriales?					

7-1-b- ¿En qué medida los subcontratistas están informados e involucrados en la planificación de nuevas producciones?					
7-1-c- ¿Se respeta correctamente la planificación de la producción?					
<b>7-2- Procesos Relacionados con los Clientes</b>					
7-2-a- ¿De qué forma la dirección/ gerencia ha definido los procesos relacionados con la audiencia/ la lectoría para garantizar que se tomen en consideración sus necesidades?					
7-2-b- ¿De qué forma la gerencia ha definido los procesos relacionados con los anunciantes/ auspiciadores para garantizar que se tomen en consideración sus necesidades?					
7-2-c- ¿De qué forma la gerencia ha definido los procesos relacionados con otras partes interesadas para garantizar que se tomen en consideración sus necesidades y expectativas?					
7-2-d- ¿Existe un Comité de Programas/ Comité de redacción y qué tan eficiente es?					
7-2-e- Si el medio tiene dificultades para respetar un contrato, ¿existe una comunicación adecuada con el cliente?					
7-2-f- ¿En qué medida el medio mide las cifras de audiencia/ lectoría?					
7-2-g- ¿En qué medida el medio mide la satisfacción del cliente?					
7-2-h- ¿Existen canales a través de los cuales el público puede comunicarse con el departamento editorial?					
7-2-i- ¿En qué medida el medio colecta las quejas de los clientes?					
7-2-j- ¿Existe algún mecanismo para procesar las quejas del público?					
<b>7-3- Diseño y Desarrollo</b>					
7-3-a- ¿Cómo ha sido diseñado el producto para garantizar que satisfaga a los clientes y demás partes interesadas?					
7-3-b- ¿Cómo se administran en la práctica los procesos de diseño y desarrollo, incluyendo la administración de subcontratistas?					
7-3-c- ¿De qué forma actividades como revisión, verificación y validación de los diseños se toman en cuenta para diseñar nuevos programas?					

<b>7-4- Compras</b>					
7-4-a- ¿Cómo ha definido la alta gerencia los procesos de compra que garantizan que los productos y servicios adquiridos satisfagan las necesidades del medio?					
7-4-b- ¿De qué forma el medio garantiza la conformidad de los productos y servicios comprados, desde las especificaciones hasta la aceptación?					
7-4-c- ¿Las órdenes a los proveedores se documentan adecuadamente y son explícitas, especialmente en lo que se refiere a criterios de calidad y otros requerimientos?					
7-4-d- ¿El medio utiliza criterios formales y/o licitaciones cuando selecciona un nuevo proveedor? ¿Cómo se aplican los mismos?					
7-4-e- ¿El medio da alguna ventaja específica a proveedores que ya cuentan con la certificación ISO 9001?					
7-4-f- ¿El medio evalúa una vez al año a sus proveedores y qué tan eficiente es ese proceso?					
7-4-g- ¿El medio evalúa sistemáticamente la satisfacción y cifras de la audiencia/lectores para cada nueva producción/publicación adquirida externamente?					
7-4-h- ¿De qué forma la gerencia promueve acuerdos de asociación con proveedores?					
7-4-i- ¿De qué forma el medio verifica si sus proveedores y socios respetan las leyes laborales?					
7-4-j- ¿De qué forma el medio verifica si sus proveedores y socios respetan las normas de salud y seguridad ocupacionales?					
7-4-k- ¿De qué forma el medio verifica si sus proveedores y socios respetan la igualdad entre hombres y mujeres?					
7-4-l- Cuando estos proveedores se encuentran en países extranjeros, ¿de qué forma el medio verifica si respetan la Convención de Derechos Humanos y del Niño?					
7-4-m- ¿De qué forma el medio respeta los derechos de autor en el proceso de compra?					
<b>7-5- Operaciones de Producción y de Servicios</b>					
7-5-a- ¿De qué forma se administran los procesos de realización, desde información hasta transmisión/ difusión?					
7-5-b- ¿Qué papel cumplen actividades tales como verificación y validación en los procesos de diseño?					

7-5-c- ¿Los criterios de calidad que se pretende alcanzar en la producción están bien definidos y formalizados en tableros de calidad?					
7-5-d- ¿Cuál es su relación con la lista de requisitos contenida en la sección 7-5-1 de la norma ISAS BC/ P-9001 detallada a continuación?					
7-5-e- En base a estos criterios, ¿el medio evalúa la calidad de los programas antes de su entrega?					
7-5-f- En base a los mismos criterios, ¿el medio evalúa la calidad de los programas después de su entrega?					
7-5-g- ¿Cómo se protege la independencia editorial de la interferencia externa?					
7-5-h- ¿El medio cuenta con un sistema de seguimiento que garantice la identificación de la causa de problemas y qué tan eficiente es ese sistema?					
7-5-i- ¿Qué tan eficiente es la evaluación de contenidos de publicidad antes de su transmisión, en particular en lo que se refiere al Código de Publicidad?					
7-5-j- ¿Cómo garantiza el medio la participación de la audiencia en programas, en términos de no discriminación, respeto de normas sociales e imagen personal?					
7-5-k- ¿De qué forma el medio garantiza el almacenamiento a largo plazo de contenidos difundidos/ publicados y de material de archivo?					
<b>7-6- Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición</b>					
7-6-a- ¿De qué forma la gerencia controla los dispositivos de seguimiento y medición para garantizar que se estén obteniendo y usando datos correctos?					
7-6-b- ¿De qué forma la gerencia controla la medición de las cifras y satisfacción de la audiencia y cómo garantiza un buen equilibrio entre los resultados cuantitativos y cualitativos?					
<b>8- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
<b>8-1- Generalidades</b>					
8-1-a- ¿De qué forma la gerencia promueve la importancia de las actividades de seguimiento?					

<b>8-2- Seguimiento y Monitoreo</b>					
8-2-a- ¿De qué forma la gerencia garantiza la recolección de datos relacionados con cifras y satisfacción de la audiencia/ lectoría para su análisis, a fin de obtener información para mejorar?					
8-2-b- ¿De qué forma la gerencia garantiza la recolección de información relacionada con la satisfacción de anunciantes/ auspiciadores?					
8-2-c- ¿De qué forma la gerencia garantiza la recolección de información de otros interesados?					
8-2-d- ¿De qué forma el medio verifica la exactitud de la información publicada?					
8-2-e- ¿Qué tan efectivo es el sistema de auditoria interna de la calidad?					
8-2-f- ¿De qué forma el medio utiliza las técnicas de auto-evaluación del sistema de gerencia de la calidad?					
8-2-g- ¿Existe un tablero de calidad global y qué tan eficiente es?					
<b>8-3- Manejo de No-Conformidad</b>					
8-3-a- ¿De qué forma el medio controla la no-conformidad de procesos y productos?					
8-3-b- ¿De qué forma el medio analiza la no-conformidad para lecciones aprendidas y para la mejora de procesos y productos?					
8-3-c- ¿Existe un sistema formal para la administración de la no-conformidad que garantice el registro, seguimiento y consolidación de las quejas de oyentes/televidentes/ lectores?					
8-3-d- ¿Existe un sistema formal para el manejo de las no-conformidades que garantice el registro, seguimiento y consolidación de las quejas de los anunciantes?					
8-3-e- ¿Existe un sistema formal para el manejo de las no-conformidades que garantice el registro, seguimiento y consolidación de las quejas de otros clientes?					
8-3-f- ¿Existe un sistema formal para el manejo de las no-conformidades que garantice el registro, seguimiento y consolidación de faltas de conformidad internas?					
8-3-g- ¿Existe un sistema formal para el manejo de las no-conformidades que garantice el registro, seguimiento y consolidación de las quejas de los proveedores?					

8-3-h- ¿Existe un sistema formal para el manejo de las no-conformidades que garantice el registro, seguimiento y consolidación de las demás partes interesadas?					
<b>8-4- Análisis de Datos</b>					
8-4-a- ¿De qué forma el medio analiza los datos para evaluar su desempeño e identifica áreas que deben mejorar?					
8-4-b- ¿Existen indicadores de calidad que garanticen en particular una medición confiable de los costos de falta de conformidad?					
<b>8-5- Mejora continua</b>					
8-5-a- ¿Existe un tablero global que resuma las acciones correctivas tomadas y los proyectos de mejora y qué tan eficiente es?					
8-5-b- ¿De qué forma la gerencia utiliza acciones correctivas para evaluar y eliminar problemas registrados que afecten su desempeño?					
8-5-c- ¿De qué forma la gerencia utiliza acciones preventivas para la prevención de pérdidas?					
8-5-d- ¿De qué forma la gerencia garantiza el uso de métodos y herramientas sistemáticos para mejorar el desempeño del medio?					