



telecafé

PLAN ESTRATÉGICO
DE LAS TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

TELECAFÉ LTDA.

www.telecafe.gov.co

    @canaltelecafe

 @telecafetv

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 2 de 41

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ROLES Y RESPONSABILIDADES	4
3	OBJETIVO GENERAL	5
4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
4.1	ALCANCE DEL DOCUMENTO	6
4.2	MARCO NORMATIVO	6
4.2.1	ESTRATEGIA TI	7
4.2.2	Portafolio de Iniciativas y Proyectos Estratégicos	8
4.2.3	USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	8
4.2.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9
4.2.5	SOFTWARE MISIONAL DE GESTIÓN	10
4.2.6	SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL, INCLUIDOS LOS PORTALES... ..	11
4.2.7	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	11
4.2.8	SERVICIOS DE OPERACIÓN	16
4.2.9	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	16
4.2.10	GOBIERNO DE TI	17
4.2.11	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL DEL ÁREA DE TI	17
4.2.12	ANÁLISIS FINANCIERO	17
5	ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	23
5.1	MODELO OPERATIVO	23
5.1.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	23
5.1.2	ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	24
5.1.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
5.2	NECESIDADES DE INFORMACIÓN	26
5.2.1	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	26
5.2.2	ARQUITECTURA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS:	27
5.2.3	ANÁLISIS TI CON LOS PROCESOS	28
5.2.4	Matriz de Dominios y Responsabilidades de Gestión	28
5.2.5	Atributos de Operación de los Servicios	28
6	MODELO DE GESTIÓN TI	29
6.1	ESTRATEGIA DE TI	29
6.1.1	DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI	29
6.1.2	LOS OBJETIVOS PROPUESTOS A 3 AÑOS SON	30

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 3 de 41

6.1.3	ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA	31
6.2	GOBIERNO DE TI	32
6.2.1	CADENA DE VALOR	32
6.2.2	INDICADORES Y RIESGOS.....	33
6.2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TI	33
7	GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	33
7.1	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	34
7.1.1	IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	34
7.1.2	VALIDACIÓN DE SOFTWARE:.....	35
7.1.3	IMPLEMENTACIÓN	35
7.2	SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO.....	35
7.3	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	36
7.4	CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC 36	
7.5	SERVICIOS DE OPERACIÓN	37
7.5.1	OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	37
7.5.2	SERVICIOS INFORMÁTICOS	37
7.6	MESA DE SERVICIOS.....	38
8	MODELO DE PLANEACIÓN.....	38
8.1	LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC 39	
8.2	ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	39
9	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	40
10	Disposiciones Finales.....	40

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 4 de 41

1 INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) es el instrumento gerencial y la hoja de ruta que permite articular la Estrategia de Tecnologías de la Información (TI) con la estrategia corporativa de la organización. Este plan es parte integral del modelo de gestión de la entidad y obedece a un riguroso ejercicio de planeación estratégica y arquitectura empresarial, alineado con las directrices del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

De esta forma, el PETI se constituye en el punto de partida estructural para el proceso de Transformación Digital (TD) de las entidades del Estado. Esta transformación se entiende como un cambio estratégico a largo plazo que busca aprovechar las tecnologías de la información y las tecnologías emergentes para impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos, generar valor público y hacer más eficientes y transparentes los procesos internos de las organizaciones.

En el marco normativo actual, la formulación y actualización del PETI en Telecafé LTDA. Se rige por los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y la **Política de Gobierno Digital**, estructurada bajo el Decreto 1008 de 2018 y actualizada mediante el **Decreto 767 de 2022**. El propósito superior de esta política es *“promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*.

En consecuencia, la estructuración de este documento por parte de la Unidad de TI, forma parte esencial de la estrategia de Telecafé. El PETI se consolida como una herramienta habilitadora clave para apalancar los objetivos estratégicos del canal, facilitando, a través de proyectos de adopción y apropiación tecnológica, no sólo la modernización operativa y de *broadcasting*, sino también el cumplimiento de metas corporativas, la seguridad de la información y la entrega de mejores servicios y contenidos a nuestra audiencia y grupos de valor.

2 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para garantizar el éxito del PETI, se define una estructura de gobernanza donde cada área de Telecafé LTDA. asume responsabilidades específicas. Esta distribución asegura que la tecnología no sea un esfuerzo aislado de la oficina de TI, sino un habilitador transversal.

Área / Actor	Rol de Planeación y Estrategia (Implementación)	Rol de Gestión y Operación (Ejecución)
Alta Dirección / Comité Institucional de Gestión y	Definir la visión, misión y objetivos estratégicos de TI alineados al Plan Estratégico Corporativo. Aprobar	Monitorear el avance del plan, evaluar el impacto de la inversión tecnológica y asegurar la

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 5 de 41

Desempeño	presupuestos.	disponibilidad de recursos.
Líder de TI (CIO / Coordinador de TI)	Supervisar la elaboración del PETI y asegurar su alineación con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de MinTIC.	Coordinar proyectos, reportar avances a la dirección, gestionar proveedores y garantizar la continuidad de los servicios digitales.
Responsables de Área (Líderes de Proceso)	Identificar necesidades tecnológicas específicas de su área y validar la viabilidad de las soluciones propuestas en el PETI.	Liderar la adopción de nuevas herramientas en sus equipos y reportar indicadores de mejora en la eficiencia de sus procesos.
Talento Humano	Diseñar el Plan de Adecuación y Cambio (Gestión del Cambio) y planes de capacitación en competencias digitales.	Ejecutar programas de formación continua y promover una cultura de transformación digital y ciberseguridad.
Financiera	Proyectar y asignar las partidas presupuestarias necesarias para el cumplimiento del PETI.	Controlar la ejecución del gasto, gestionar la contratación de bienes/servicios TIC y medir el retorno de valor público.
Comunicaciones	Diseñar la estrategia de divulgación del PETI para generar sentido de pertenencia y transparencia hacia los grupos de interés.	Difundir logros, hitos de transformación digital y gestionar los canales de retroalimentación (feedback) de los ciudadanos/usuarios.
Usuarios Finales y Ciudadanía	Participar en el diagnóstico de necesidades y en la definición de requisitos de experiencia de usuario.	Adoptar las herramientas implementadas, cumplir con las políticas de seguridad digital y retroalimentar sobre la usabilidad.
Oficina de Control Interno	Asesorar en la identificación de riesgos asociados a la implementación de la estrategia de TI.	Realizar el seguimiento y auditoría al cumplimiento de los hitos establecidos en el cronograma del PETI.

3 OBJETIVO GENERAL

Establecer la hoja de ruta estratégica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Telecafé LTDA., mediante el fortalecimiento de la gobernanza, la infraestructura tecnológica y la seguridad digital, con el fin de habilitar la transformación digital del canal, optimizar la generación de valor público y soportar con eficiencia la misión institucional.

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 6 de 41

4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proveer y optimizar las herramientas tecnológicas de producción, postproducción y emisión (broadcasting), asegurando que los colaboradores internos cuenten con plataformas robustas y actualizadas para el cumplimiento del objeto misional del canal.
- Fomentar una cultura de transformación digital mediante el fortalecimiento de las competencias digitales de los colaboradores, facilitando la adopción y el aprovechamiento máximo de las herramientas tecnológicas institucionales.
- La prestación de servicios de televisión y contenidos multiplataforma con estándares de alta calidad y tecnología de vanguardia, mejorando la experiencia del usuario externo (audiencia) y asegurando la disponibilidad de la información.
- Capacitar tanto al usuario externo como interno en el uso de las tecnologías de la información para cerrar las brechas que existen en la prestación del servicio.

4.1 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI)** constituye la hoja de ruta tecnológica de **Telecafé Ltda.** para el periodo 2026-2028. Su alcance es transversal e integral, abarcando todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación institucional en las sedes y áreas de influencia del canal (Caldas, Quindío y Risaralda).

El PETI comprende todos los procesos, actividades y proyectos relacionados con la gestión, fortalecimiento y aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Tecnología e Innovación de la entidad. Su aplicación se extiende a las iniciativas orientadas al soporte, modernización y optimización de los sistemas de información, la infraestructura tecnológica, la seguridad digital y la innovación en los procesos internos, asegurando la alineación entre la estrategia institucional y el componente tecnológico.

La formulación e implementación de este plan permitirá a Telecafé apropiarse, gestionar y utilizar de manera eficiente las TIC, generando oportunidades de mejora continua, beneficios institucionales y ventajas competitivas que contribuirán directamente al cumplimiento de la misión y visión corporativa. Asimismo, el PETI se consolida como un instrumento estratégico de transformación digital, orientado a optimizar la gestión administrativa y operativa, fortalecer la toma de decisiones basada en información confiable, fomentar la innovación y garantizar la prestación de un servicio público de calidad para los ciudadanos y la audiencia de Caldas, Quindío y Risaralda.

4.2 MARCO NORMATIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) se soporta en el marco normativo vigente en materia de Gobierno Digital, conformado por leyes, decretos, directivas, resoluciones y documentos CONPES, que orientan su formulación e implementación. Este marco legal asegura la alineación con las políticas nacionales del MinTIC, permitiendo a Telecafé Ltda. avanzar en su proceso de

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 7 de 41

Transformación Digital mediante la adopción de prácticas más eficientes, seguras y orientadas a la generación de valor público.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1978 de 2019	Ley de Modernización del Sector TIC. Distribuye competencias en el sector y es fundamental para los canales regionales como Telecafé.
Decreto 767 de 2022	Actualiza la Política de Gobierno Digital. Es la norma principal que define los lineamientos actuales de transformación digital y servicios ciudadanos.
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector TIC. (Debe citarse con sus actualizaciones posteriores).
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
Ley 1581 de 2012	Ley General de Protección de Datos Personales. (Es más relevante que la 1266 para la gestión administrativa de Telecafé).
Ley 2052 de 2020	Disposiciones para la simplificación y automatización de trámites, priorizando el canal digital.
Decreto 620 de 2020	Lineamientos de los Servicios Ciudadanos Digitales (Autenticación Digital, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad).
Directiva Presidencial 03 de 2021	Lineamientos para el fortalecimiento de la ciberseguridad y Ciberdefensa en las entidades públicas.
CONPES 3975 de 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.
CONPES 4070 de 2021	Política de Confianza y Seguridad Digital.
Ley 594 de 2000	Ley General de Archivos (Fundamental para la gestión de activos digitales y preservación).
Decreto 1081 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia (Incluye las directrices del MIPG).

4.2.1 **ESTRATEGIA TI**

La estrategia de TI de Telecafé LTDA. se fundamenta en la habilitación de capacidades digitales que impulsen la competitividad del canal en el ecosistema de medios actual. Para ello, se adopta el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) bajo un modelo de mejora continua, permitiendo una transición efectiva desde el estado actual (AS-IS) hacia el estado deseado (TO-BE).

Al cierre del periodo de planeación, la entidad proyecta un avance superior al 80% en la implementación de su arquitectura objetivo, priorizando la estabilidad operativa, la seguridad digital y la innovación en contenidos multiplataforma.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 8 de 41

4.2.2 Portafolio de Iniciativas y Proyectos Estratégicos

Hemos categorizado los proyectos bajo los nuevos dominios de la Política de Gobierno Digital, integrando tecnologías emergentes y cubriendo las mayores necesidades previstas en la entidad.

DOMINIO	NOMBRE DEL PROYECTO / INICIATIVA	IMPACTO ESPERADO
Infraestructura	Modernización del sistema de CCTV de la sede de Manizales.	Garantizar la continuidad operativa y escalabilidad
Sistemas de Información	Ecosistema Digital de Colaboración (Intranet Siits): Implementación de una plataforma de gestión del conocimiento y flujos de trabajo automatizados.	Centralizar la comunicación interna y optimizar procesos administrativos.
Gobierno de TI	Gobernanza y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): Definición de políticas de operación basadas en ITIL 4 ISO 27001 para la gestión de servicios TI.	Mejorar los tiempos de respuesta y la satisfacción del usuario interno.
Infraestructura	Control de Acceso	centralizar la administración del acceso y la seguridad del personal que tiene acceso a la sede.

Los proyectos planteados anteriormente se establecen como principales aspectos de la entidad para la formulación del presente PETI, los siguientes puntos:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de TI.
- Brindar herramientas para la toma de decisiones.
- Mejorar la infraestructura tecnológica.

4.2.3 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

En Telecafé LTDA., el uso y la apropiación tecnológica se entienden como el proceso mediante el cual los servidores públicos y colaboradores integran las herramientas digitales en su ADN laboral para generar valor. Actualmente, aunque se realizan capacitaciones, se ha identificado una brecha entre la **disponibilidad tecnológica** y su **aprovechamiento real**.

Para mitigar esta brecha, el área de Tecnología e Innovación ha definido los siguientes frentes de acción:

- **Estrategia de Gestión del Cambio y Adecuación:** Se implementará un modelo de acompañamiento que no solo enseñe "cómo funciona un software", sino que transforme la cultura organizacional hacia la agilidad digital. Esto incluye la identificación de "**Líderes Digitales**" en cada área que actúen como multiplicadores del conocimiento.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Versión 02
			Página 9 de 41

- **Fortalecimiento del Ecosistema de Aplicaciones:** Ante la detección de áreas con carencia de herramientas especializadas, se priorizará la implementación de aplicaciones que automaticen flujos de trabajo, reduciendo la dependencia de procesos manuales y aumentando la integridad de la información.
- **Plan de Capacitación por Competencias:** Las jornadas de formación dejarán de ser genéricas para convertirse en rutas de aprendizaje basadas en roles (producción, administrativa, técnica), asegurando que cada colaborador domine las herramientas específicas de su cargo.
- **Cultura de Seguridad Digital:** Como parte de la apropiación, se incluirán programas permanentes de sensibilización en ciberseguridad, de modo que el talento humano sea la primera línea de defensa de los activos de información de la entidad.

Con este enfoque, Telecafé no solo busca robustecer su infraestructura, sino garantizar que la inversión tecnológica se traduzca en una mayor eficiencia organizacional y en la excelencia de la prestación del servicio público de televisión.

4.2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Estrategia de Sistemas de Información:

Como se observa en el diagrama de arquitectura objetivo, la entidad ha consolidado su portafolio de aplicaciones mediante la discriminación clara de sus soluciones en capas estratégicas:

- **Racionalización:** Evaluar y racionalizar el uso de los sistemas existentes para optimizar costos de licenciamiento y evitar duplicidad de funciones.
- **Interoperabilidad:** Asegurar que los sistemas de información tengan la capacidad de interoperar y compartir datos de forma segura, cumpliendo con los estándares de interoperabilidad del MinTIC.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 10 de 41

- Seguridad Digital: Fortalecer la seguridad de los sistemas de información y la protección de datos mediante la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y controles de seguridad avanzados.
- Uso y Apropiación: Fomentar una cultura de transformación digital mediante programas de capacitación y alfabetización digital, asegurando que los colaboradores adopten eficazmente las nuevas herramientas digitales.

4.2.5 **SOFTWARE MISIONAL DE GESTIÓN**

La organización cuenta con un conjunto de software misional de gestión que respaldan la administración de sus recursos físicos, tecnológicos y energéticos, asegurando el control y la optimización de los procesos internos. Estas herramientas permiten centralizar la información, garantizar la trazabilidad de los activos, monitorear el consumo de energía en las diferentes sedes y fortalecer la seguridad tecnológica mediante soluciones de protección contra amenazas digitales. En conjunto, estos sistemas facilitan una gestión integral que apoya la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas.

Nombre del Software	Funcionalidad Estratégica	Tipo de Instalación	Estado Actual / Observaciones
Kleacom / Ion Setup	Monitoreo y control de consumo de energía y variables técnicas en las sedes de Armenia, Pereira y Manizales.	Local	Activo. Crítico para la continuidad de la operación e informes.
Siits	Gestión de Mesa de Ayuda (Ticketing), solución integral para la gestión de activos, mantenimientos, inventarios y documentación,	Cloud	Activo. Habilitador del proceso de Gestión de Servicios de TI.
ESET Endpoint & Server Security	Protección proactiva contra malware y amenazas en servidores y estaciones de trabajo.	Local / Centralizado	Activo (Pago). Parte fundamental del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).

SISTEMAS MISIONALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la adecuada operación de los procesos estratégicos y administrativos, la entidad dispone de sistemas misionales de prestación que permiten soportar las actividades esenciales relacionadas con la gestión documental y la contabilidad. Estos sistemas constituyen herramientas tecnológicas fundamentales para asegurar la continuidad operativa, la trazabilidad de la información y el cumplimiento normativo vigente en materia contable y administrativa.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 11 de 41

Nombre del Software	Funcionalidad Estratégica	Tipo de Instalación	Modelo de Licencia
Admiarchi	Gestión documental y archivo digital institucional.	Local	Pago
Integrasoft	Gestión contable, financiera y presupuestal de la entidad.	Nube (SaaS)	Pago

4.2.6 SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL, INCLUIDOS LOS PORTALES

Actualmente, la entidad no dispone de un software que permita integrar la información digital y brindar un soporte efectivo para el direccionamiento estratégico. Se han identificado falencias relacionadas con la ausencia de herramientas tecnológicas de apoyo en áreas clave como Talento Humano, Financiera, Gestión de TI y Eficiencia Energética, lo que limita la posibilidad de evaluar indicadores, realizar mediciones oportunas y contar con información suficiente para la toma de decisiones alineada con la estrategia institucional.

NOMBRE DE LA LICENCIA	VENCIMIENTO
Licencias de Adobe	30 de junio de 2027
Licencias de Dropbox	30 de junio de 2027
Licencias de Office	31 de agosto de 2027
Licencia de TeamViewer	28 de febrero 2027
Licencia de Multistream	23 de febrero 2027
Licencia de Anydesk	20 de marzo 2027
Licencia Antivirus ESET	30 de octubre 2027
correo corporativo	25 de mayo 2027
Protools	28 de febrero 2027

4.2.7 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En este apartado se expone el diagnóstico de la situación actual de los servicios tecnológicos con los que cuenta la entidad, analizados a partir de diferentes categorías que permiten identificar su nivel de desarrollo, cobertura y eficacia. El propósito es reconocer fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de dichos servicios, de

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 12 de 41

manera que se conviertan en un soporte confiable para los procesos institucionales y en un pilar fundamental para la consolidación de la Transformación Digital de Telecafé Ltda.

4.2.7.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

- La gestión de los servicios tecnológicos en la entidad se encuentra centralizada en el área de TI, la cual administra de manera integral todos los sistemas y plataformas, con el respaldo del ingeniero de infraestructura y dos auxiliares de apoyo.
- Entre las principales responsabilidades del área de Tecnología e Innovación se destacan: garantizar la conectividad permanente, asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos y velar por la protección de la información institucional.
- Para mantener la continuidad operativa, TI ha definido como estrategia el monitoreo constante de los canales de datos, la comunicación permanente con los proveedores y la ejecución de labores de mantenimiento preventivo y correctivo. De este modo, se evita la interrupción de procesos y se asegura la calidad del servicio. En cuanto al soporte a colaboradores, las solicitudes se canalizan a través de correo electrónico y línea telefónica, quedando cada una registrada en un reporte formal. Además, se realizan dos mantenimientos anuales a los equipos con el fin de prevenir fallas, validar actualizaciones y garantizar el correcto funcionamiento del software instalado.
- Como parte de la adopción de mejores prácticas, se promueve la integración con otras áreas de la entidad, acompañada de procesos de capacitación que permiten alinear a los equipos con los objetivos institucionales y fortalecer la toma de decisiones.
- Finalmente, anticipándose a posibles ciberataques, el área trabaja en el fortalecimiento de la seguridad de la red y de la información, buscando al mismo tiempo la eficiencia, continuidad y sostenibilidad de los servicios y procesos tecnológicos.

4.2.7.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- La gestión y operación de los servicios informáticos entre ellos correo electrónico, telefonía, comunicaciones unificadas, DNS, directorio activo, antivirus, mesa de servicios, servicios de impresión, entre otros se encuentra bajo la responsabilidad del área de Tecnologías de la Información (TI). Para garantizar su continuidad y correcto funcionamiento, la entidad dispone además de contratos de soporte suscritos con proveedores especializados.
- Los sistemas de información institucionales se encuentran alojados en servidores propios, cuya administración y mantenimiento está igualmente a cargo del área de TI, lo que asegura control directo sobre la infraestructura tecnológica y sus procesos asociados.

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 13 de 41

4.2.7.3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y CONECTIVIDAD

La entidad dispone de un centro de datos propio que respalda su operación tecnológica; sin embargo, los nuevos sistemas de información se implementarán en entornos de nube, lo cual ha llevado a priorizar la disponibilidad de una conexión a internet robusta y estable, así como la adecuación de los equipos necesarios para garantizar la continuidad y alta disponibilidad de todos los servicios. En este modelo, el proveedor del software asume la responsabilidad de realizar y asegurar las copias de seguridad, además de suministrar las licencias de uso correspondientes, independientemente del número de usuarios autorizados. Adicionalmente, para fortalecer la seguridad y la fiabilidad de la infraestructura, la entidad cuenta con un Data Center, un sistema de firewall actualizado y un antivirus con licencia corporativa, todos ellos orientados a proteger la información y respaldar la operación de los sistemas descritos.

Inventario de Servidores Críticos

La entidad cuenta con una infraestructura de servidores especializados para garantizar la disponibilidad de los servicios:

- **Gestión de Identidad y Recursos:** El **Servidor de Dominio** administra de forma segura el acceso de usuarios y dispositivos a la red institucional.
- **Gestión Documental y Financiera:** Se dispone de servidores dedicados para **Admiarchi**, encargado del flujo documental (facturas, informes), y un servidor para consultas del histórico contable de **Siigo (tecafeServer)**.
- **Operación de Medios y Streaming:** La infraestructura incluye un **Servidor de Automatización** para recursos de mediagrid y un **Servidor de Streaming** dedicado a la codificación y emisión de la señal en vivo a través del portal web.
- **Comunicaciones y Telefonía:** Un servidor especializado gestiona la telefonía IP y la operación de las plantas telefónicas de la empresa.

Estrategia de Almacenamiento y Respaldo (Backup)

Para asegurar la integridad de la información y el tráfico de archivos de video pesado entre sedes, se utilizan sistemas de almacenamiento en red (NAS):

- **Respaldo de Usuarios:** Un **Servidor NAS** exclusivo para copias de seguridad diarias de los equipos asignados a los colaboradores.
- **Tráfico de Datos (SMB):** Un **servidor NAS** encargado de gestionar archivos compartidos y carpetas transversales para todas las sedes del canal.
- **Nube Institucional:** Complementando la infraestructura local, se utiliza **Dropbox** como repositorio externo para fortalecer la disponibilidad de archivos críticos.

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 14 de 41

Telecafé LTDA. Cuenta con una arquitectura de red diseñada para la alta disponibilidad, soportada por dos proveedores estratégicos (Tigo UNE y Media Commerce), lo que garantiza la continuidad de la transmisión y la operación administrativa en sus tres sedes principales.

Topología de Red y Conectividad (Datos e Internet)

La entidad dispone de un esquema de conectividad híbrido que combina enlaces dedicados e internet de alta velocidad:

- **Troncal Principal (Tigo UNE):** Cada sede (Manizales, Armenia y Pereira) cuenta con un canal de internet de 300 Mbps. La interconexión entre sedes se realiza mediante una red MPLS con anchos de banda distribuidos (12 Mbps en Manizales y 6 Mbps en Armenia/Pereira).
- **Red de Respaldo (Media Commerce):** Se cuenta con un segundo anillo de conectividad para garantizar la redundancia. Este esquema incluye una red MPLS dedicada con canales de 50 Mbps para las sedes pereira y armenia y un canal principal de 150 Mbps. Adicionalmente, se dispone de un WAN 2 Internet Dedicado de 300 Mbps para asegurar la salida a la red en caso de fallas del proveedor principal.

Seguridad Perimetral y Segmentación

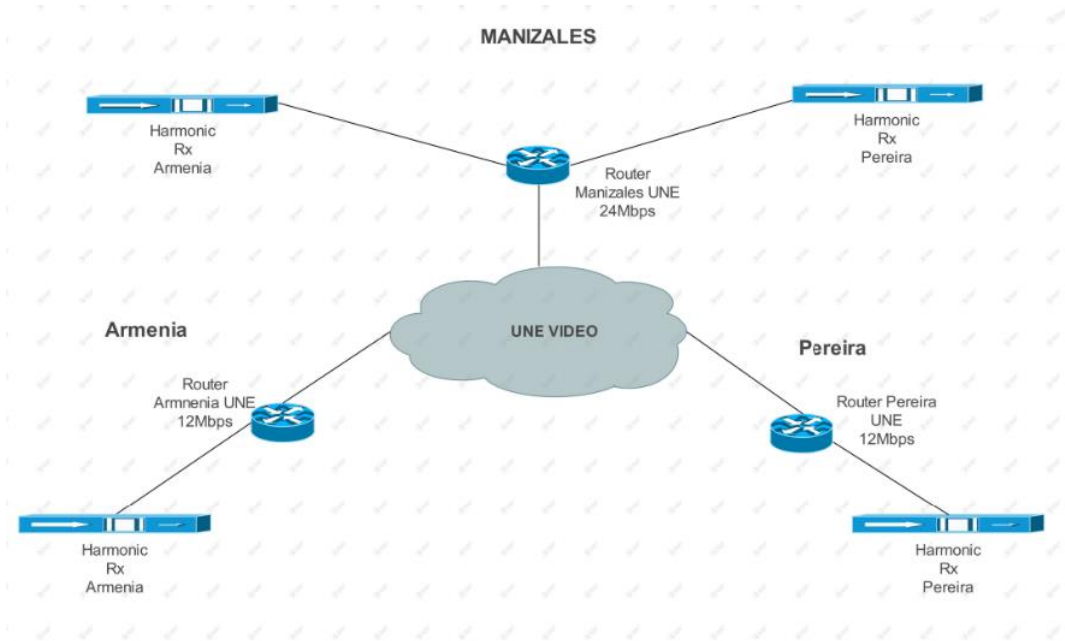
- **Firewalls de Próxima Generación:** Implementación de dispositivos Fortigate (90G en Manizales y 40 F en Armenia/Pereira) para el control de tráfico, filtrado de contenido y seguridad de la red LAN.
- **Segmentación de Red (VLANs):** La infraestructura permite la separación lógica del tráfico, distinguiendo entre la LAN de Datos y la LAN de Video, lo que optimiza el rendimiento y evita que el tráfico administrativo interfiera con la emisión.

Red de Contribución de Video

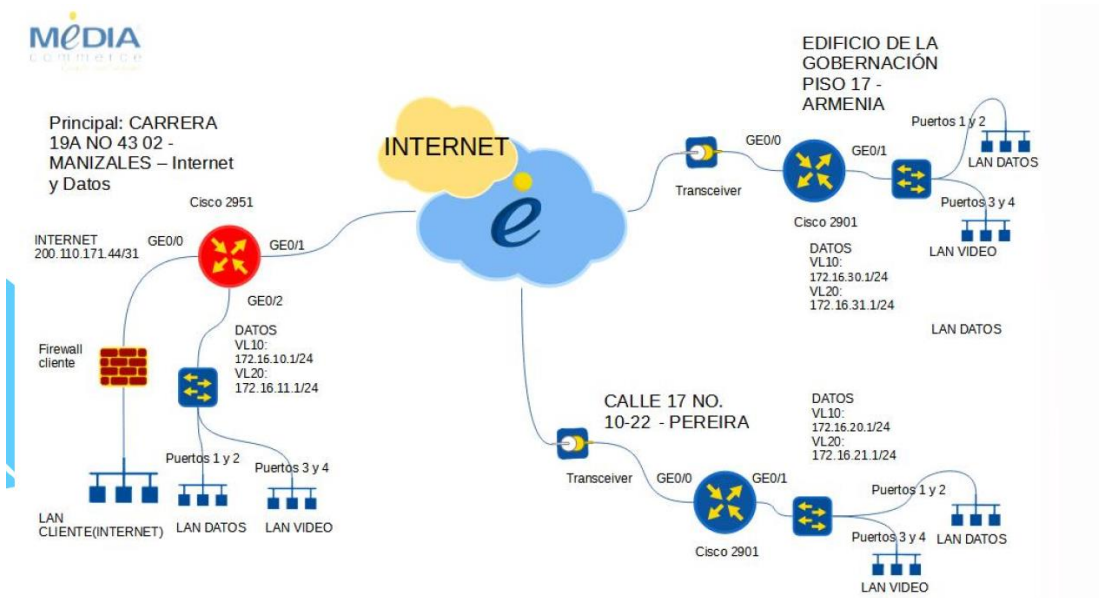
Para la operación misional de televisión, se dispone de una topología específica de video:

- **Transporte de Señal:** Uso de tecnología Harmonic RX para la recepción y contribución de video entre las sedes.
- **Gestión de Tráfico de Video:** La señal se transporta de manera eficiente a través de los routers de borde, asegurando la baja latencia necesaria para la transmisión en vivo.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Versión 02
			Página 15 de 41

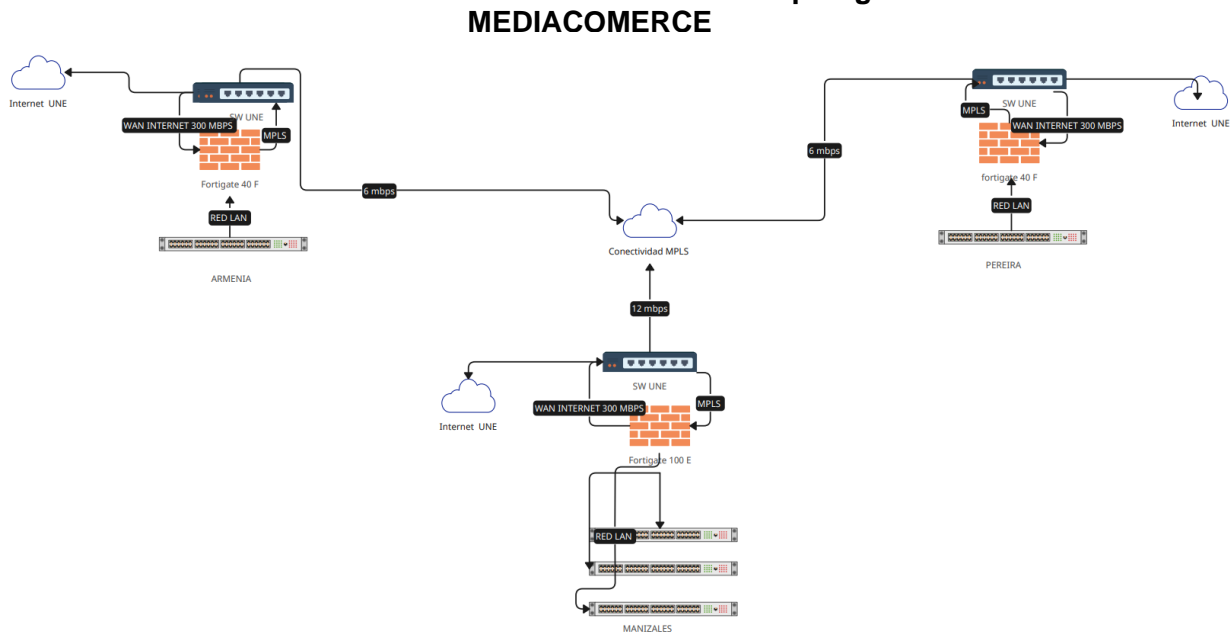


Topología de Red de video



	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Versión 02
			Página 16 de 41

Topología de red Internet



4.2.8 SERVICIOS DE OPERACIÓN

Se consideran servicios de operación aquellos orientados a asegurar la continuidad, mantenimiento y soporte tanto de la plataforma tecnológica como de las aplicaciones, los sistemas de información y, en general, de los servicios informáticos que respaldan la gestión institucional. La administración y operación de la infraestructura tecnológica está a cargo del área de Tecnología e Innovación, la cual complementa su labor mediante contratos de soporte establecidos con proveedores especializados, con el fin de garantizar disponibilidad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

4.2.9 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La gestión de la información comprende el diseño y provisión de los servicios necesarios para garantizar el adecuado cumplimiento de su ciclo de vida, asegurando además la capacidad de analizar datos y generar conocimiento relevante para la organización. Este proceso incluye la definición de lineamientos para el tratamiento de documentos electrónicos, la construcción de un catálogo de componentes de información y la identificación de fuentes únicas y confiables de datos. El propósito es facilitar el intercambio de información significativa con otras entidades dentro del marco de la interoperabilidad y, de manera complementaria, incorporar el uso de herramientas de inteligencia artificial que

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 17 de 41

permitan desarrollar modelos predictivos, contribuyendo así a una toma de decisiones más ágil, precisa y estratégica.

4.2.10 GOBIERNO DE TI

El Gobierno de Tecnologías de la Información se orienta a la implementación de mejores prácticas que permitan adoptar políticas, metodologías y lineamientos plenamente alineados con la estrategia organizacional. El propósito es fortalecer la gestión de proyectos, la administración financiera y el control de proveedores de TI, al tiempo que se consolida un modelo de gestión por procesos para las TIC dentro de la entidad. El área de Tecnología e Innovación dispone de talento humano altamente calificado, liderado por el coordinador general del área técnica, y se estructura en diversas subáreas estratégicas, entre ellas Gestión Energética, Transmisión, Emisión, Almacén e Infraestructura de TI, lo que permite una atención integral y articulada de las necesidades tecnológicas de Telecafé Ltda.

4.2.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL DEL ÁREA DE TI

El área de Tecnologías de la Información está integrada por un ingeniero encargado de orientar los procesos hacia el cumplimiento de la estrategia institucional, aplicando las mejores prácticas en la gestión de proyectos tecnológicos. De igual manera, cuenta con un profesional técnico y un auxiliar de sistemas, cuya labor se centra en el desarrollo de soluciones que se ajusten a las necesidades de los distintos departamentos, optimizando sus procesos. Adicionalmente, tienen bajo su responsabilidad el soporte y el mantenimiento de los sistemas implementados, garantizando su correcto funcionamiento y continuidad operativa.

4.2.12 ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero del área de Tecnologías de la Información permite identificar los recursos invertidos en licenciamiento, talento humano, mantenimiento, insumos y operación, los cuales constituyen la base para garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos en la entidad. Durante los periodos 2022-2023 y 2023-2024 se evidencia una distribución significativa de los costos orientados al sostenimiento de licencias de software, infraestructura tecnológica, conectividad, soporte técnico y servicios estratégicos de comunicación y seguridad.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 18 de 41

CATEGORÍA	CONCEPTO	VALOR
COSTOS TI ANUALES 2022 -2023		
LICENCIAMIENTO	Licencias de Adobe	\$70.682.454,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Dropbox	\$8.067.470,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Office	\$18.000.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de TeamViewer	\$1.600.000,00
LICENCIAMIENTO	Almacenamiento correos electrónicos	\$2.100.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Livestream	\$6.223.765,90
LICENCIAMIENTO	Licencia de Multistream	\$38.400.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Anydesk	\$6.500.000,00
LICENCIAMIENTO	Suit Gmail	\$27.200.000,00
LICENCIAMIENTO	SUBTOTAL	\$178.773.689,90
TALENTO HUMANO	Personal	\$84.000.000,00
TALENTO HUMANO	SUBTOTAL	\$84.000.000,00
MANTENIMIENTO E INSUMOS	Mantenimiento e Insumos	\$31.000.000,00
MANTENIMIENTO E INSUMOS	SUBTOTAL	\$31.000.000,00
OPERACIÓN	Mantenimiento y alquiler equipos seguridad perimetral	\$23.500.000,00
OPERACIÓN	Sitio web	\$10.000.000,00
OPERACIÓN	Telefonía IP	\$4.500.000,00
OPERACIÓN	Dominios	\$1.000.000,00
OPERACIÓN	Puestos de trabajo	\$30.000.000,00
OPERACIÓN	Internet, tv, telefonía y datos	\$138.000.000,00
OPERACIÓN	Planes de datos	\$2.400.000,00
OPERACIÓN	SUBTOTAL	\$209.400.000,00
TOTAL	TOTAL	\$503.173.689,90

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 19 de 41

CATEGORÍA	CONCEPTO	VALOR
COSTOS TI ANUALES 2023-2024		
LICENCIAMIENTO	Licencias de Adobe	\$70.682.454,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Dropbox	\$8.067.470,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Office	\$6.437.424,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de TeamViewer	\$1.900.000,00
LICENCIAMIENTO	Almacenamiento correos electrónicos	\$5.448.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Livestream	\$6.173.999,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Fomplus	\$50.627.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Multistream	\$16.000.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Anydesk	\$6.161.077,00
LICENCIAMIENTO	Licencia Windows Server 2019	\$5.940.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencias Windows 10 Pro (21)	\$35.100.000,00
LICENCIAMIENTO	Suit Gmail	\$30.684.000,00
LICENCIAMIENTO	SUBTOTAL	\$243.221.424,00
TALENTO HUMANO	Personal	\$91.000.000,00
TALENTO HUMANO	SUBTOTAL	\$91.000.000,00
MANTENIMIENTO E INSUMOS	Mantenimiento e Insumos	\$36.000.000,00
MANTENIMIENTO E INSUMOS	SUBTOTAL	\$36.000.000,00
OPERACIÓN	Mantenimiento y alquiler equipos seguridad perimetral (Forti)	\$26.555.830,00
OPERACIÓN	Sitio web	\$170.911.640,00
OPERACIÓN	Telefonía IP	\$4.500.000,00
OPERACIÓN	Dominios	\$1.000.000,00
OPERACIÓN	Puestos de trabajo	\$32.000.000,00
OPERACIÓN	Canal MPLS backup	\$34.000.000,00
OPERACIÓN	Internet, tv, telefonía y datos	\$139.000.000,00
OPERACIÓN	Planes de datos	\$2.800.000,00

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 20 de 41

OPERACIÓN	SUBTOTAL	\$410.767.470,00
-----------	----------	------------------

La proyección para el periodo 2025-2026 incorpora nuevas inversiones destinadas a fortalecer la modernización tecnológica, garantizar la seguridad informática y dar soporte a la transformación digital, incluyendo proyectos de alto impacto,, soluciones de conectividad avanzada, mantenimiento integral de equipos y la implementación de plataformas de edición, streaming y comunicación.

CATEGORÍA	CONCEPTO	VALOR
COSTOS TI ANUALES 2025 - 2026		
INVERSIÓN	Impresoras laser para financiera y comercial	\$35.000.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Adobe	\$70.682.454,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Dropbox	\$8.067.470,00
LICENCIAMIENTO	Licencias de Office	\$6.437.424,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de TeamViewer	\$1.900.000,00
LICENCIAMIENTO	Almacenamiento correos electrónicos	\$5.448.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Livestream	\$6.173.999,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Fomplus	\$50.627.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Multistream	\$16.000.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencia de Anydesk	\$6.161.077,00
LICENCIAMIENTO	Licencia Windows Server 2019	\$5.940.000,00
LICENCIAMIENTO	Licencias Windows 10 Pro (21)	\$35.100.000,00
LICENCIAMIENTO	Suit Gmail	\$30.684.000,00
TALENTO HUMANO	Personal	\$91.000.000,00
MANTENIMIENTO	Mantenimiento e Insumos	\$36.000.000,00
OPERACION	Mantenimiento seguridad perimetral (Forti)	\$26.555.830,00
OPERACION	Sitio web	\$170.911.640,00
OPERACION	Telefonía IP	\$4.500.000,00
OPERACION	Dominios	\$1.000.000,00

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 21 de 41

OPERACION	Puestos de trabajo	\$32.000.000,00
OPERACION	Canal MPLS backup	\$34.000.000,00
OPERACIÓN	Internet, tv, telefonía y datos	\$139.000.000,00
OPERACIÓN	Planes de datos	\$2.800.000,00
INFRAESTRUCTURA	Computadores comodato Movistar	\$43.032.858,00
INFRAESTRUCTURA	Computadores portátiles	\$45.000.000,00
SERVICIOS	Internet Tigo-UNE	\$38.720.000,00
SERVICIOS	Internet Movistar	\$23.289.552,00
SERVICIOS	Comunicaciones telefónicas	\$5.333.114,00
LICENCIAMIENTO	Licenciamiento graficación y edición	\$97.456.326,00
LICENCIAMIENTO	Licenciamiento almacenamiento y envío info	\$6.505.983,00
LICENCIAMIENTO	Microsoft 365 Business	\$8.800.000,00
LICENCIAMIENTO	Acceso remoto AnyDesk y TeamViewer	\$8.000.000,00
SEGURIDAD	Antivirus endpoints	\$12.821.433,00
LICENCIAMIENTO	Correos corporativos	\$78.079.624,00
SEGURIDAD	Seguridad perimetral UTM	\$35.279.200,00
SERVICIOS	Servidores nube, dominios, hosting	\$1.826.000,00
SERVICIOS	Sistema de streaming	\$46.860.000,00
SERVICIOS	Conectividad MPLS Media Commerce	\$43.835.062,00
LICENCIAMIENTO	Windows 11 Pro	\$13.089.988,00
SERVICIOS	Soporte y desarrollo sitio web	\$48.687.495,00
MANTENIMIENTO	Mantenimiento impresoras	\$7.000.000,00
MANTENIMIENTO	Reparación equipos electrónicos	\$7.000.000,00
MANTENIMIENTO	Alquiler impresoras	\$9.720.000,00
SERVICIOS	Planes de datos y móviles	\$216.946.013,00
INSUMOS	Insumos tecnológicos	\$20.000.000,00
INSUMOS	Suministro toner	\$30.000.000,00
ENERGÍA	Mantenimiento subestaciones Manizales	\$12.000.000,00

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 22 de 41

ENERGIA	Mantenimiento subestaciones Pereira	\$12.000.000,00
ENERGIA	Mantenimiento plantas eléctricas	\$25.575.389,00
ENERGIA	Mantenimiento UPS sedes	\$41.352.857,00
ENERGIA	Mantenimiento aires acondicionados	\$25.000.000,00
ENERGIA	Auditoría gestión energética	\$20.000.000,00
ENERGIA	Auditoría huella de carbono	\$23.500.000,00
EQUIPOS	Televisores	\$7.200.000,00
EQUIPOS	Plantas telefónicas Armenia y Pereira	\$8.330.000,00
INSUMOS	Insumos eléctricos	\$38.500.000,00
INSUMOS	Insumos electrónicos	\$33.000.000,00
INSUMOS	Elementos de cómputo	\$38.500.000,00
PRODUCCION	Mantenimientos correctivos emisión	\$330.000.000,00
PRODUCCION	Circuito cerrado TV	\$209.000.000,00
SERVICIOS	Internet Starlink	\$12.173.700,00
LICENCIAMIENTO	Avid Pro Tools	\$4.000.000,00
LICENCIAMIENTO	Derechos de autor Megatrax	\$9.900.000,00
SERVICIOS	Soporte Haivision	\$60.000.000,00
SERVICIOS	Soporte LiveU	\$62.000.000,00
INFRAESTRUCTURA	Sistema fotovoltaico	\$1.100.000.000,00
SERVICIOS	Conectividad LiveU y Aviwest	\$27.209.373,00

El análisis financiero realizado para los periodos 2022-2023, 2023-2024 y la proyección 2025-2026 evidencia que Telecafé Ltda. ha venido destinando recursos importantes para garantizar la continuidad y el fortalecimiento de sus servicios tecnológicos. Se observa una tendencia de crecimiento en los costos de licenciamiento, operación, conectividad y mantenimiento, lo que refleja la necesidad de contar con plataformas actualizadas, seguras y acordes con las exigencias del entorno digital.

La proyección financiera 2025-2026 incluye inversiones estratégicas de alto impacto, soluciones de conectividad y de infraestructura, lo que demuestra el compromiso institucional con la sostenibilidad, la eficiencia energética y la innovación. En términos generales, el comportamiento financiero analizado confirma que las Tecnologías de la Información son consideradas un eje estratégico para Telecafé, convirtiéndose en una

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Versión 02
		Página 23 de 41

ventaja competitiva que no solo apoya la operación cotidiana, sino que también impulsa la transformación digital, el cumplimiento de la misión institucional y la adaptación a las demandas normativas y del entorno tecnológico.

5 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Este capítulo presenta el marco de referencia que orienta a Telecafé Ltda. en la definición de sus prioridades institucionales y en la consolidación de una gestión estratégica coherente con su misión y visión. A partir del análisis del entorno, de las necesidades de los públicos y de los lineamientos institucionales, se establecen los elementos fundamentales que permiten al canal proyectar sus acciones, fortalecer su identidad regional y generar valor público a través de la televisión.

5.1 MODELO OPERATIVO

Telecafé, en cumplimiento de su misión de ofrecer un servicio público de televisión regional que eduque, entretenga e informe a la audiencia del Eje Cafetero mediante contenidos que reflejen y fortalezcan la identidad cultural de la región, ha estructurado dentro de su Plan Estratégico 2025–2026 un conjunto de estrategias orientadas a marcar el rumbo institucional en el próximo periodo. Dichas estrategias agrupan las iniciativas más relevantes para garantizar el logro de los objetivos propuestos, promoviendo la articulación de esfuerzos institucionales en torno al fortalecimiento de la identidad regional y a la consolidación de la promesa de valor del canal: seguir siendo la auténtica “Expresión de lo Nuestro”.

5.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente. Elaboración propia a partir de la información institucional

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 24 de 41

5.1.2 ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el periodo vigente tiene como propósito consolidar la ruta tecnológica que guiará la gestión de Telecafé LTDA., asegurando que cada inversión en TI esté alineada y sea coherente con la visión del Canal. Para esta nueva formulación, se ha realizado un ejercicio de continuidad estratégica que toma los logros del plan anterior y los proyecta hacia las exigencias de la transformación digital actual.

Entendiendo que los objetivos de largo plazo del canal requieren de una infraestructura tecnológica resiliente y vanguardista para su cumplimiento. La estrategia de TI se soporta sobre tres pilares fundamentales que actúan como habilitadores de la misión corporativa:




- **Tecnología e Innovación:** Modernización de la arquitectura de TI y broadcasting para asegurar la continuidad y escalabilidad de la operación.
- **Orientación al Usuario y al Cliente:** Mejora de la experiencia digital del ciudadano y de los procesos internos mediante herramientas de colaboración y servicios en línea.
- **Contenidos Multiplataforma de Alta Calidad:** Soporte tecnológico robusto para la producción, postproducción y difusión de contenidos que promuevan la identidad del Eje Cafetero en entornos digitales.

La renovación y la innovación tecnológica no son fines en sí mismos, sino bases estratégicas que generan valor público. Telecafé busca mantenerse a la vanguardia para ser competitivo en la industria audiovisual nacional, manteniendo un equilibrio dinámico entre su infraestructura física (servidores, redes y almacenamiento) y la evolución de los formatos digitales, mejorando así el posicionamiento del canal como el medio de comunicación líder de la región.

5.1.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Versión 02
			Página 25 de 41

	<i>Telecafé Ltda.</i>		CÓDIGO: MP-SQC-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 30-noviembre-2022
	Matriz de Interacción de procesos		Versión 08
			Pág. 3 de 3

CLIENTE / PROVEEDOR	DIRECCIONAMIENTO	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	PRODUCCION	PROGRAMACION	TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	COMERCIALIZACION Y MERCADEO	ASESORIA Y APOYO JURIDICO	GESTION DE RECURSOS	GESTION HUMANA Y ADMINISTRATIVA
DIRECCIONAMIENTO		Informe de estado de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones. Informe de auditorías internas de calidad. Control de documentos y registros.	Informe de indicadores. Informe de producciones en campo. Informe de cumplimiento del PES.	Informe de indicadores. Analisis de las parillas. Necesidades de Programación. Informe de cumplimiento del PES.	Informe de indicadores. Proyectos de administración, operación y mantenimiento de la red. Informes de calibración de equipos. Informes de mantenimiento de equipos de producción. Informe de cumplimiento del PES.	Informe de Indicadores. Información de eventos especiales y programas. Informes de ventas. Informe de PQR. Informe de cumplimiento del PES.	Informe de indicadores. Estado de procesos jurídicos. Relación de contratos. Informe de cumplimiento del PES.	Informe de Indicadores. Información financiera y estadística. Informe de evaluación de proveedores. Informe de cumplimiento del PES.	Informe de indicadores. Informe de la Evaluación de desempeño. Plan de entrenamiento y capacitación. Informe de cumplimiento del PES.
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	Directrices y metas.		Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones.	Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones. Control de producto no conforme.	Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones. Control de producto no conforme.	Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones. Control de producto no conforme.	Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones.	Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones.	Ejecución de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones.
PRODUCCION	Directrices de producción. Metas.	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones. Control de documentos y registros.		Información de estudios de audiencias. Directrices para manejo de contenidos. Orden de realización de transmisiones especiales.	Señal de contribución. Mantenimiento y calibración de equipos. Montaje de equipos.	Especificaciones para la elaboración de comerciales o transmisiones especiales. PQR a tramitar. Resultados medición satisfacción del cliente. Tiempos de Comercialización de cada programa. Solicitudes de conceptos de viabilidad para realización de transmisiones especiales.	Contratos e interventoría. Asesoría jurídica. Ejecución de procesos disciplinarios.	Recursos económicos. Información presupuestal. Información de activos. Estado de compras requeridas.	Personal seleccionado y vinculado. Elementos de protección personal. Capacitaciones. Inducción y reintroducción al personal. Evaluación de desempeño y competencias de personal.
PROGRAMACIÓN	Directrices y enfoque del desarrollo de nuevos proyectos. Objetivos y metas.	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones. Control de documentos y registros. Control de producto no conforme.	Programas.		No aplica	Solicitud de espacios en parilla de programación. Medición de audiencias. PQR a tramitar.	Elaboración de contratos. Asesoría jurídica. Ejecución de procesos disciplinarios.	Recursos económicos. Información presupuestal. Equipos requeridos.	Personal seleccionado y vinculado. Elementos de protección personal. Capacitaciones. Inducción y reintroducción al personal. Evaluación de desempeño y competencias de personal.

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	Directrices. Objetivos y metas	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos y registros. Control de producto no conforme	Programas. Plan de Grabación y Transmisión.	Continuidad diaria de emisión.		Información de producciones a realizar. PQR a tramitar.	Elaboración de contratos. Asesoría jurídica. Ejecución de procesos disciplinarios.	Recursos económicos. Información presupuestal. Equipos requeridos.	Personal seleccionado y vinculado. Elementos de protección personal. Capacitaciones. Inducción y reintroducción al personal. Evaluación de desempeño y competencias de personal.
COMERCIALIZACION Y MERCADEO	Directrices y estrategias de Comercialización.	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos y registros. Control de producto no conforme	Proyectos a realizar	Proyectos. Directrices para manejo de contenidos. Información de transmisiones especiales.	No aplica		Elaboración de contratos. Asesoría jurídica. Ejecución de procesos disciplinarios.	Recursos económicos. Información estadística y presupuestal. Información de activos. Compras requeridas	Personal seleccionado y vinculado. Elementos de protección personal. Capacitaciones. Inducción y reintroducción al personal. Evaluación de desempeño y competencias de personal.
ASESORIA Y APOYO JURIDICO	Directrices	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos y registros. Control de producto no conforme	Información técnica para la elaboración de contratos.	Información general de cada programa. Solicitud para la elaboración de contratos., Parámetros técnicos para la elaboración de contratos.	No aplica	Solicitud para la elaboración de contratos. Solicitud de Asesorías. PQR a tramitar.		Recursos económicos. Información estadística y presupuestal. Información de activos. Compras requeridas	Personal seleccionado y vinculado. Elementos de protección personal. Capacitaciones. Inducción y reintroducción al personal. Evaluación de desempeño y competencias de personal.
GESTION DE RECURSOS	Directrices. Objetivos y metas.	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos y registros. Control de producto no conforme	Plan de Grabación y Transmisión. Listados de Personal. Requerimientos de producción.	Proyectos de programas. Solicitudes de compra de programación nacional e internacional.	Requerimientos de equipos, insumos, repuestos y mantenimiento en general.	Facturas de ventas. Informes de ventas. Solicitud de gasto presupuestal. PQR a tramitar.	Asesoría jurídica. Ejecución de procesos disciplinarios.		Personal seleccionado y vinculado. Elementos de protección personal. Capacitaciones. Inducción y reintroducción al personal. Evaluación de desempeño y competencias de personal.
GESTION HUMANA Y ADMINISTRATIVA	Directrices. Objetivos y metas.	Ejecución de auditorías internas. Seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos y registros. Control de producto no conforme	Novedades de personal. Requerimientos de personal. Necesidad de capacitación.	Requerimientos de personal. Necesidades de capacitación.	Requerimientos de personal. Solicitudes de capacitación. Solicitud elementos de protección	Requerimientos de personal. Necesidades de capacitación. PQR a tramitar.	Asesoría jurídica. Ejecución de procesos disciplinarios.	Recursos económicos. Información de activos. Compras requeridas	

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 26 de 41

5.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La administración de la información constituye un eje fundamental para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional en Telecafé. Reconocer las necesidades informativas permite definir con precisión los datos, sistemas y servicios que resultan críticos para respaldar la operación, optimizar los procesos internos y atender de manera eficaz las demandas de los distintos grupos de interés. Este ejercicio también tiene como finalidad asegurar que la información sea accesible, confiable y protegida, manteniendo su coherencia con la estrategia organizacional, al tiempo que promueve la innovación, la transparencia y la generación de valor público mediante el servicio de televisión regional.

5.2.1 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los servicios tecnológicos en Telecafé LTDA. constituyen el ecosistema habilitador que garantiza la operatividad de los sistemas misionales y la infraestructura crítica del canal. Esta gestión se fundamenta en la entrega de servicios confiables, seguros y con alta disponibilidad, orientados a satisfacer las necesidades de producción, emisión y gestión administrativa.

Principios de los Servicios Tecnológicos

Para asegurar una operación alineada con los objetivos estratégicos, la gestión de servicios se rige por los siguientes pilares:

- **Arquitectura de Infraestructura Resiliente:** Diseño de una red con doble anillo de conectividad (Tigo y Media Commerce) que asegura la continuidad del servicio ante fallos de terceros.
- **Gestión del Servicio basada en ITIL:** Implementación de mejores prácticas para la administración del ciclo de vida de los servicios TIC, desde la estrategia hasta la operación.
- **Seguridad Digital por Diseño:** Integración de capas de protección perimetral (Fortigate) y seguridad de endpoint (ESET) en todos los niveles de prestación del servicio.
- **Aseguramiento de Niveles de Servicio (ANS):** Compromiso de tiempos de respuesta y disponibilidad técnica para minimizar el impacto en la producción audiovisual.

Catálogo de Necesidades y Capacidades Operativas

A continuación, se definen las capacidades necesarias para cubrir las demandas tecnológicas de la entidad:

Categoría de Necesidad

Descripción de la Capacidad Tecnológica

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 27 de 41

Operación de Sistemas	Soporte y mantenimiento a servidores de misión crítica como SERVIDOMINIO, ADMIARCHI e Integrasoft (Proveedor).
Acceso a Servicios	Garantía de conectividad remota segura y soporte mediante herramientas como TeamViewer y AnyDesk.
Infraestructura Técnica	Gestión del centro de datos, servidores de Streaming y nodos de contribución de video Harmonic RX.
Conectividad y Capacidad	Monitoreo de anchos de banda (300 Mbps principales / 300 Mbps respaldo) para evitar cuellos de botella en la red.
Soporte a Colaboradores	Atención centralizada a través de la Mesa de Ayuda (Form google) para la resolución de incidentes y requerimientos técnicos.
Continuidad de Operación	Ejecución de políticas de respaldo en servidores NAS y Dropbox para la recuperación de archivos ante desastres.

5.2.2 ARQUITECTURA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS:

La arquitectura de servicios de Telecafé LTDA. se define como el marco estructural que organiza y articula los componentes de hardware, software y comunicaciones para soportar la operación institucional. Este enfoque garantiza que la tecnología no sea solo un conjunto de herramientas aisladas, sino un ecosistema equilibrado y eficiente.

Para asegurar la robustez de esta arquitectura, la gestión de servicios se centra en tres pilares fundamentales que permiten afrontar las exigencias del entorno digital:

Gestión de la Capacidad

Se orienta a prever las necesidades futuras de la entidad, permitiendo que la infraestructura se adapte a las exigencias del negocio.

- **Enfoque:** Análisis de estadísticas de consumo de recursos para la toma de decisiones estratégicas proactivas.
- **Aplicación en Telecafé:** Monitoreo constante de los servidores de almacenamiento (**NAS**) y los canales de internet (**300 Mbps**) para asegurar que el crecimiento de archivos de video no sature la red.

Gestión de la Disponibilidad

Garantiza que los servicios tecnológicos estén operativos y accesibles cuando los colaboradores y la audiencia lo requieran, minimizando intermitencias o caídas.

- **Enfoque:** Optimización de la conexión de acuerdo con los niveles de atención y criticidad de cada proceso.
- **Aplicación en Telecafé:** Implementación de redundancia mediante doble proveedor (**Tigo UNE y Media Commerce**) y el uso de **Firewalls Fortigate** para asegurar que la conexión a internet sea permanente y segura.

Adaptabilidad y Flexibilidad

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 28 de 41

Representa la capacidad del ecosistema tecnológico para cambiar, mejorar y ajustarse rápidamente a las nuevas necesidades del negocio o a innovaciones de la industria audiovisual.

- **Enfoque:** Evolución continua de la infraestructura para optimizar el uso de los recursos institucionales.
- **Aplicación en Telecafé:** Como se evidencia en la **Evolución de Sistemas (2023-2025)**, la arquitectura ha incorporado herramientas como **formulario de google manejo de incidentes** y **SIITS** para profesionalizar el soporte y la gestión interna.

5.2.3 ANÁLISIS TI CON LOS PROCESOS

Para garantizar el cumplimiento de la Estrategia de TI, se establece un modelo de gestión basado en dominios de responsabilidad. Este esquema permite que la Dirección de TI y el equipo de Planificación coordinen las acciones necesarias para mantener la infraestructura y los sistemas alineados con la misión de Telecafé.

5.2.4 Matriz de Dominios y Responsabilidades de Gestión

La operatividad del área se divide en cuatro ejes transversales:

Dominio de Gestión	Actividades Generales y Responsabilidades
Gobierno y Estrategia	Gestión estratégica y financiera; planificación de la arquitectura de información; gestión de indicadores y revisión por la dirección para la toma de decisiones basada en estadísticas.
Adquisición e Implementación	Gestión de proyectos de HW y SW; adquisición e implementación de aplicaciones misionales (como Integrasoft o Admiarchi) e infraestructura base.
Operación y Continuidad	Gestión de la infraestructura de TI y comunicaciones (enlaces Tigo/Media Commerce); gestión de la producción, seguridad y cumplimiento normativo.
Soporte y Entrega	Gestión de niveles de servicio (ANS); soporte técnico a colaboradores; gestión de incidencias, problemas y cambios mediante la mesa de ayuda.

5.2.5 Atributos de Operación de los Servicios

La relación entre TI y los procesos institucionales se mide a través de tres atributos críticos que definen la calidad del servicio ofrecido al canal:

- **Capacidad Digital:** Referencia a la previsión de necesidades futuras para cumplir con las exigencias del negocio. Se apoya en el análisis de datos históricos para la toma de decisiones proactivas sobre la infraestructura de servidores y almacenamiento.
- **Adaptabilidad Institucional:** Capacidad del ecosistema tecnológico para evolucionar y ajustarse a los cambios o mejoras requeridas por las áreas misionales, garantizando que el HW y SW base no se conviertan en un cuello de botella.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 29 de 41

- **Disponibilidad de Servicios:** Asegura que la conectividad y los sistemas no presentan intermitencias ni caídas. Se optimiza mediante el esquema de redundancia de red detectado (300 Mbps principales y 300 Mbps de respaldo).

6 MODELO DE GESTIÓN TI

El modelo de gestión de Tecnologías de la Información establece la visión del estado ideal que debe alcanzar Telecafé en materia de administración y uso estratégico de sus recursos tecnológicos, tomando como referencia los dominios definidos en el Marco de Arquitectura Empresarial. Este modelo plantea como propósito fundamental avanzar en los objetivos de innovación tecnológica, garantizar un servicio eficiente y de calidad tanto para los usuarios internos como externos, y optimizar los procesos institucionales. Asimismo, busca fomentar la apropiación y el aprovechamiento de la tecnología en todos los niveles, asegurando la generación de valor agregado que contribuya al fortalecimiento, direccionamiento y mejora continua de la entidad.

6.1 ESTRATEGIA DE TI

El modelo de gestión de Tecnologías de la Información debe facilitar la implementación de una estrategia que asegure el aprovechamiento del valor estratégico derivado de la capacidad instalada y de las inversiones en tecnología realizadas por la entidad. En este sentido, se establece como lineamiento la formulación, análisis, diseño e implementación de al menos un proyecto de TI cada año, orientado a atender las necesidades prioritarias de la infraestructura tecnológica, al tiempo que se proyectan nuevas soluciones que impulsen el crecimiento y la innovación. Esta estrategia se fundamenta en el estudio constante de oportunidades, tendencias y avances del sector tecnológico, lo cual permite identificar fortalezas y debilidades, apoyar las metas institucionales y disponer de información confiable para una adecuada toma de decisiones en la planeación y ejecución de los proyectos.

6.1.1 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

En Telecafé LTDA., la formulación de objetivos estratégicos de TI no es un ejercicio aislado, sino una respuesta directa a la planeación institucional. Estos objetivos se rigen por principios que garantizan que cada peso invertido en tecnología se traduzca en un mejor servicio para la región y en procesos internos más ágiles.

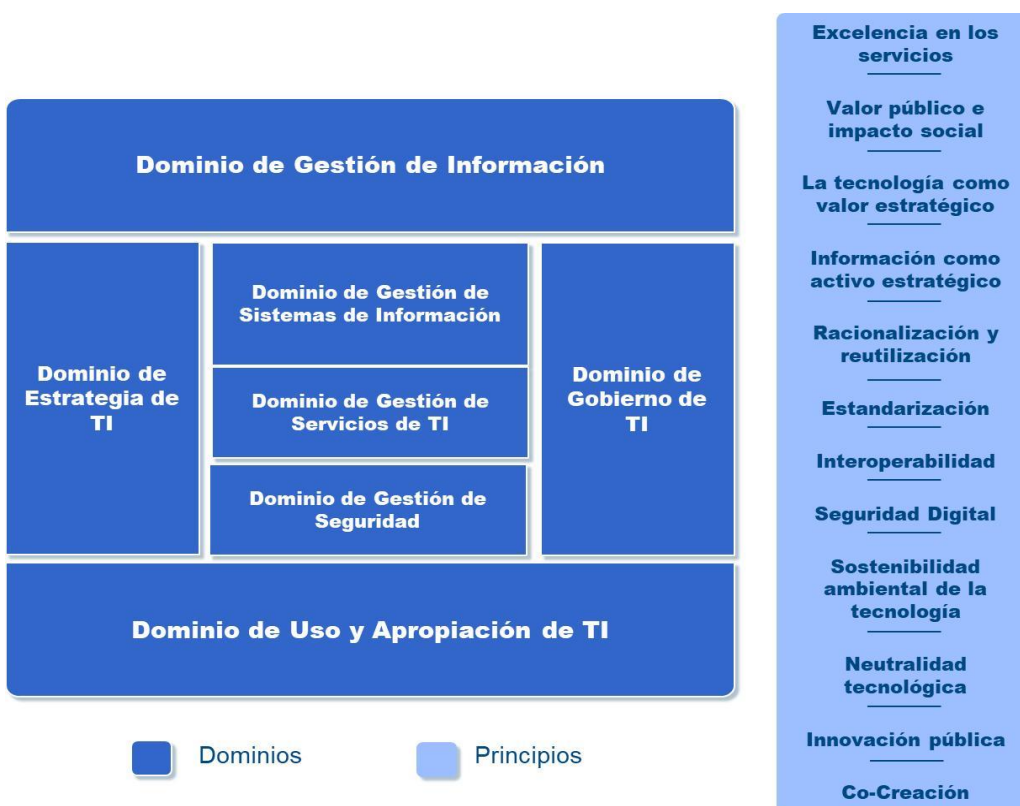
Principios Rectores de la Estrategia TI

La hoja de ruta tecnológica se construye sobre los siguientes pilares de excelencia:

- **Excelencia Operativa y Capacidad:** Contar con la capacidad interna y externa necesaria para una gestión de excelencia, asegurando que el HW y SW base no sean cuellos de botella.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Versión 02
			Página 30 de 41

- **Inversión Racional y Sostenible:** Articular los esfuerzos en el sector para garantizar que la adquisición de tecnología sea eficiente y coherente con el presupuesto público.
- **Confianza y Seguridad:** Mantener una infraestructura confiable y segura, protegida por los esquemas de seguridad perimetral y de endpoint ya implementados.
- **Cultura Digital:** Promover el uso y la apropiación por parte de todos los colaboradores, transformando las herramientas en capacidades reales.
- **Valor Público:** Disponer de la mejor información para la toma de decisiones, orientando siempre la tecnología hacia el servicio a los ciudadanos y las instituciones del Eje Cafetero.



6.1.2 LOS OBJETIVOS PROPUESTOS A 3 AÑOS SON

Con miras a fortalecer la capacidad operativa y garantizar la sostenibilidad tecnológica de la organización, se han definido una serie de objetivos estratégicos a desarrollarse en un horizonte de tres años. Estos proyectos buscan responder a las necesidades actuales de conectividad, seguridad, modernización de infraestructura y mejora en la calidad de los servicios prestados, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de los lineamientos institucionales. La planeación establecida permite avanzar de manera ordenada en la

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 31 de 41

actualización de los sistemas y en la optimización de recursos, con un enfoque orientado a la eficiencia, la innovación y la continuidad en la prestación de los servicios.

DOMINIO	PROYECTO / INICIATIVA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Gobierno de TI	Gobernanza y ANS: Definición de políticas basadas en ITIL 4 e ISO 27001.	X		
Sistemas	Ecosistema Digital (Intranet SIITS): Plataforma de gestión y flujos automatizados.	X	X	
Infraestructura	Control de Acceso: Centralización de la administración y seguridad del personal.		X	
Infraestructura	Modernización de CCTV (Manizales, Armenia, Pereira): Garantía de escalabilidad operativa.		X	X

6.1.3 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

DOMINIO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS Y ACCIONES CLAVE	PROCESOS INVOLUCRADOS	OBJETIVO INSTITUCIONAL IMPACTADO
Estrategia TI	Apoyar el logro de los objetivos institucionales mediante una hoja de ruta tecnológica alineada.	Actualización anual del PETI; diseño de indicadores para la toma de decisiones basada en datos de operación.	Gerencia, Planeación, TI e Innovación, Financiera.	Mejorar y optimizar los procesos transversales de la entidad.
Gobierno TI	Potenciar la gestión del área y los procesos para la mejora continua de la operación.	Documentación y evaluación de la gestión bajo el marco normativo de Gobierno Digital; cumplimiento de esquemas de gobernanza.	Planeación, Tecnología e Innovación.	Optimizar el uso de recursos financieros y físicos.
Gestión de la Información	Garantizar la seguridad y disponibilidad de la información en todo momento.	Definición de lineamientos para la gestión de datos; documentación técnica de componentes de información y seguridad.	TI e Innovación, Planeación.	Fortalecer la transparencia y la integridad de la información.
Sistemas de Información	Garantizar el aseguramiento, integridad y disponibilidad de la información producida y custodiada.	Proyectar la arquitectura de sistemas; estructurar componentes para la automatización de flujos (como la Intranet SIITS).	TI e Innovación, Gestión Documental, Planeación.	Ser un Canal más creativo, competitivo y con altos estándares de calidad.

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 32 de 41

6.2 GOBIERNO DE TI

Los acuerdos de nivel de servicio se definen en el marco de los procesos de licitación y en los contratos suscritos con los proveedores. Su cumplimiento es revisado de manera semestral, evaluando los indicadores de gestión establecidos. Con base en estos resultados, la organización adopta las decisiones necesarias para garantizar la calidad y continuidad de los servicios tecnológicos.

6.2.1 CADENA DE VALOR

El modelo de gestión de TI de Telecafé LTDA. busca articular de manera integral los diferentes procesos del área con el propósito de optimizar tanto la administración de la información como la calidad de los servicios prestados. Su implementación se fundamenta en el uso de mejores prácticas y en la consideración de todos los factores relevantes, lo que permite alcanzar soluciones más eficientes y sostenibles.

Flujo de Generación de Valor

La cadena de valor inicia con la identificación de las **Necesidades TI** de los procesos misionales de Telecafé, las cuales se transforman en **Soluciones** mediante los siguientes ejes estratégicos:

- **Estrategia TI:** Define el rumbo de los proyectos anuales y la alineación presupuestal.
- **Arquitectura TI:** Organiza los componentes de red, como el doble anillo de conectividad (**Tigo y Media Commerce**), y la infraestructura de servidores (**NAS y Streaming**).
- **Gestión de Soluciones:** Implementa herramientas que eliminan cuellos de botella, garantizando que el **HW y SW base** respondan a las exigencias del negocio.

Atributos de Servicio en la Cadena de Valor

Para que esta cadena sea efectiva, Telecafé garantiza tres condiciones críticas en su infraestructura:

- **Capacidad Digital:** Previsión de necesidades futuras de adaptación basadas en estadísticas de meses anteriores para la toma de decisiones proactivas.
- **Disponibilidad Continua:** Aseguramiento de que no se presentan intermitencias ni caídas en la conexión, optimizando el servicio mediante los enlaces de **300 Mbps y 300 Mbps**.
- **Adaptabilidad:** Capacidad de la infraestructura para cambiar y ajustarse a las mejoras requeridas por la industria audiovisual y los procesos contables o de gestión documental (**Integrasoft/Admiarchi**).

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 33 de 41

6.2.2 INDICADORES Y RIESGOS

Con el propósito de garantizar un adecuado seguimiento a la gestión de Tecnologías de la Información, se establecen indicadores alineados con la metodología referencial IT4+. Estos permiten medir de manera objetiva el nivel de cumplimiento de los planes, la efectividad de los procesos y la disponibilidad tanto de la información como de los servicios tecnológicos. La adopción de estos indicadores facilita la toma de decisiones oportunas y la identificación de riesgos que puedan afectar el desempeño institucional en materia de TI.

Nombre	Descripción
Ejecución del plan estratégico	Medirá el avance del plan estratégico de TI.
Seguimiento a la metodología utilizada.	Se validará el cumplimiento de los requerimientos utilizados.
Disponibilidad de la información.	Se validará el uso y la disponibilidad de los servicios de información.
Disponibilidad de los servicios TI.	Se medirá la disponibilidad y el uso de los servicios tecnológicos.

Tabla 15 Indicadores de gestión

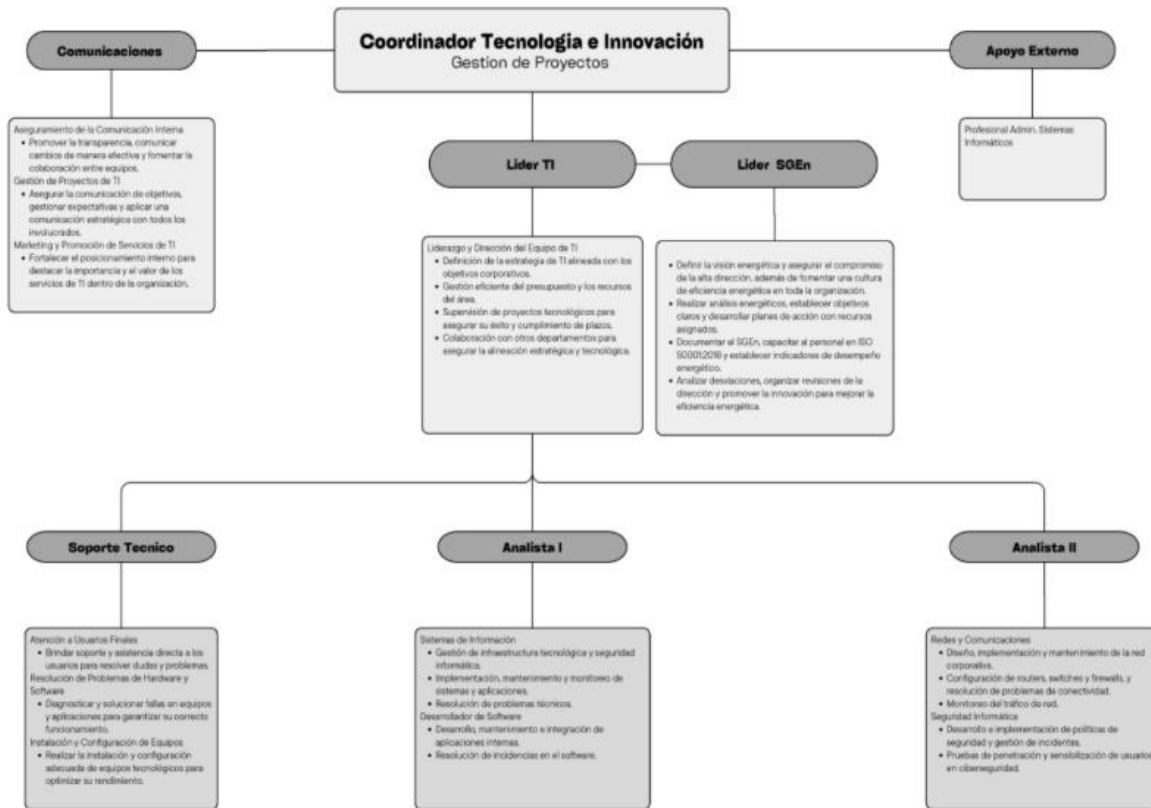
6.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TI

La estructura organizacional del área de Tecnologías de la Información constituye el soporte fundamental para la planeación, ejecución y control de los procesos tecnológicos dentro de la entidad. Su diseño busca asegurar una adecuada distribución de funciones y responsabilidades, facilitando la articulación entre los diferentes roles y garantizando la eficiencia en la prestación de los servicios TI. Esta organización se orienta a responder de manera oportuna a las necesidades institucionales, alineando las capacidades técnicas con los objetivos estratégicos y fomentando la mejora continua en la gestión tecnológica.

7 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La gestión de la información constituye un eje estratégico dentro de la estructura tecnológica de la entidad, al garantizar el adecuado flujo, almacenamiento, seguridad y disponibilidad de los datos necesarios para la operación institucional. Para su desarrollo, se cuenta con una organización claramente definida que integra distintos niveles de responsabilidad, desde la coordinación general hasta el soporte técnico y los analistas especializados. Este esquema permite articular los procesos de planeación, control y soporte, asegurando que las decisiones y actividades tecnológicas se alineen con los objetivos estratégicos de la institución. De esta manera, se promueve la eficiencia, la innovación y la continuidad de los servicios de información, ofreciendo un respaldo sólido tanto a los colaboradores internos como a los diferentes grupos de interés.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha: 11-mayo-2026
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Versión 02
			Página 34 de 41



7.1 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información representan una herramienta fundamental para la optimización de procesos internos, la integración de datos y la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización. Su adecuada implementación y gestión permiten garantizar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la disponibilidad de información confiable y oportuna. En este contexto, la entidad ha definido un plan de acción orientado a fortalecer el uso de sistemas tecnológicos en diferentes áreas funcionales, con especial énfasis en la contabilidad, buscando mejorar la calidad del servicio, la transparencia y la eficacia en la administración de los recursos.

7.1.1 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Con el propósito de optimizar los procesos contables y fortalecer la gestión administrativa, se llevará a cabo la puesta en marcha de un sistema de información especializado para esta área. Para ello, se han definido diversas estrategias orientadas a garantizar una

	Telecafé Ltda.	CÓDIGO: TEI-PRO-22
		Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	Página 35 de 41

correcta adopción de la herramienta, asegurar su funcionalidad y promover un uso eficiente que responda a las necesidades institucionales.

7.1.2 VALIDACIÓN DE SOFTWARE:

El proceso de validación del software contempla una serie de acciones orientadas a garantizar que la solución tecnológica seleccionada responda a los requerimientos de la entidad. Entre estas actividades se incluyen:

- Recopilar información de experiencias en otras entidades públicas que utilicen ERP o sistemas de facturación.
- Realizar visitas técnicas para conocer en detalle su funcionamiento.
- Evaluar la pertinencia y nivel de adaptación del software frente a las necesidades específicas de la organización.
- Verificar con la empresa proveedora las condiciones de implementación y compatibilidad del sistema.

7.1.3 IMPLEMENTACIÓN

Para llevar a cabo la implementación del sistema se requiere definir con precisión los roles y responsabilidades, asegurando además la mitigación de riesgos asociados a la posible pérdida de información. En este marco, se contemplan las siguientes acciones:

- Desarrollar capacitaciones periódicas, con una frecuencia mensual, orientadas al correcto funcionamiento del sistema.
- Diseñar y ejecutar un plan de acción que garantice una migración de la información ordenada y segura.
- Coordinar con el sistema actual la generación de copias de seguridad y el acceso oportuno a la información, de manera que se facilite la descarga de reportes y datos necesarios para la transición.

7.2 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

El servicio de soporte técnico debe contemplarse desde el momento de la adquisición de los sistemas de información. Durante las fases de capacitación e implementación, la participación del área de sistemas de la entidad resulta esencial, ya que cumple el rol de primer nivel de atención. Asimismo, es indispensable contar con un canal directo de soporte o una mesa de ayuda proporcionada por el proveedor, que actúe como segundo nivel de respaldo frente a incidencias o requerimientos especializados.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 36 de 41

7.3 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Con el fin de garantizar la adecuada disponibilidad y funcionamiento de los sistemas de información, se llevó a cabo un proceso de verificación de los recursos tecnológicos y de la infraestructura con la que cuenta el canal. Como resultado, se evidenció que las condiciones actuales son apropiadas para soportar las operaciones, tanto en lo relacionado con la capacidad de los equipos como con el ancho de banda de la conexión a internet. De esta manera, la entidad dispone de una plataforma tecnológica moderna y actualizada, capaz de responder a las exigencias de los sistemas implementados y de asegurar la protección de la información. Dentro del modelo de gestión se contempla, además, la operación de una mesa de ayuda estructurada en dos niveles de atención: el primero, a cargo del área interna de sistemas, y el segundo, gestionado por el proveedor de la solución tecnológica conforme a lo pactado en los contratos. Este esquema permite dar respuesta oportuna a los incidentes, optimizar los tiempos de solución y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios. Adicionalmente, se cuenta con manuales técnicos y operativos de los sistemas de información, los cuales incluyen protocolos para la instalación, el soporte y la recuperación de datos en caso de fallas críticas o eventos de desastre. Estos documentos constituyen una herramienta esencial para la gestión del conocimiento y la reducción de riesgos, asegurando así que los procedimientos puedan ejecutarse de manera estandarizada y eficaz.

7.4 CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

Los criterios de calidad que rigen la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han sido definidos previamente en los contratos suscritos con los proveedores, lo que garantiza que las soluciones tecnológicas adquiridas respondan a los estándares exigidos por la entidad. Dichos parámetros contemplan aspectos como la disponibilidad, la seguridad, la escalabilidad y la continuidad del servicio, asegurando que los sistemas implementados no solo satisfagan las necesidades actuales, sino que también puedan adaptarse a los futuros requerimientos institucionales. En el marco de estos criterios, se establece la obligatoriedad de contar con plataformas tecnológicas en la nube que aseguren altos niveles de disponibilidad y redundancia. Estas soluciones deben estar en capacidad de sostener de manera confiable la operación diaria, soportando cargas críticas de trabajo y garantizando el acceso oportuno a la información desde cualquier punto de conexión autorizado. Asimismo, se exige que dichas plataformas cuenten con mecanismos de respaldo y recuperación ante desastres, con el fin de minimizar riesgos de interrupción y asegurar la continuidad del servicio. De igual forma, los procesos de gestión asociados a estos servicios se estructuran bajo un enfoque de mejora continua, en el cual se monitorean y evalúan periódicamente los indicadores de desempeño, permitiendo identificar oportunidades de optimización y asegurar que la prestación de los servicios tecnológicos cumpla con los niveles de calidad establecidos. Este enfoque refuerza la confianza en la infraestructura tecnológica de la entidad y promueve un uso eficiente de los recursos disponibles.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 37 de 41

7.5 SERVICIOS DE OPERACIÓN

Los servicios de operación comprenden todas aquellas actividades, procesos y recursos destinados a asegurar la continuidad, estabilidad y eficiencia del ecosistema tecnológico de la entidad. Bajo esta categoría se incluyen las labores de administración, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el soporte especializado tanto de la plataforma tecnológica como de las aplicaciones que conforman los sistemas de información institucionales.

Estos servicios no solo permiten la disponibilidad constante de los sistemas y aplicaciones críticas, sino que también garantizan la integridad, seguridad y rendimiento de los servicios informáticos ofrecidos a los diferentes usuarios internos y externos. Asimismo, abarcan la gestión de incidencias, la atención de requerimientos técnicos y la aplicación de actualizaciones y mejoras que contribuyen a optimizar la infraestructura tecnológica y su alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

De igual manera, los servicios de operación incluyen la implementación de buenas prácticas en la gestión de tecnologías de la información, favoreciendo un control sistemático de los procesos, la mitigación de riesgos y la adaptación proactiva a nuevas necesidades. Con ello, se busca asegurar que los sistemas de información mantengan niveles adecuados de disponibilidad, confiabilidad y escalabilidad, respaldando el cumplimiento de la misión institucional y el fortalecimiento de la calidad del servicio.

7.5.1 OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- Se tendrá un arquitecto de infraestructura que será el coordinador de sistemas y su equipo de soporte.
- La administración de la plataforma tecnológica como servidores, redes y comunicaciones también estar a cargo del área de infraestructura con su equipo de soporte.
- La gestión de almacenamiento se validará con los proveedores ya que son servicios en la nube por tal motivo esta corresponderá al proveedor según lo contratado.
- El área de sistemas tendrá el personal capacitado para el soporte de primer nivel y contacto directo con soporte nivel 2 de los proveedores.
- La seguridad informática está a cargo del área de infraestructura y el monitoreo de esta.
- Los mantenimientos de la infraestructura estar a cargo del área de sistemas y según los contratos algunos se tendrán tercerizados.

7.5.2 SERVICIOS INFORMÁTICOS

Desde Tecnología e Innovación se administran todos los servicios que se describen a continuación:

- Correo electrónico con una Suit de WorkSpace con licencias suficientes y espacio en la nube para cada usuario de la entidad.

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 38 de 41

- La telefonía IP se tiene la administración en el área, se presta el primer soporte y también se tiene contacto con el proveedor a través de mesa de ayuda para el segundo soporte.
- Se tiene usuario para cada colaborador de la entidad, a través del directorio activo y a partir de este se establecen políticas de usuario.
- Cada equipo cuenta con antivirus licenciado para cada equipo y se administra desde el área de tecnología, por medio del cual se establecen políticas para los usuarios como bloqueo de USB.

7.6 MESA DE SERVICIOS

La Mesa de Servicios se constituye como el punto central de contacto entre los colaboradores y el área de tecnología de Telecafé LTDA.. Su función principal es la recepción, registro, seguimiento y resolución de incidentes o requerimientos relacionados con los sistemas de información y la infraestructura tecnológica institucional.

Propósito y Valor Estratégico

Más allá de un rol operativo, la Mesa de Servicios cumple una función estratégica al generar información clave para la toma de decisiones mediante el análisis de tendencias de fallos. Su implementación garantiza:

- **Estandarización:** Procesos de soporte uniformes para todas las sedes (Manizales, Armenia y Pereira).
- **Eficiencia:** Optimización de los tiempos de respuesta y trazabilidad total de cada caso reportado.
- **Continuidad:** Aseguramiento de la operatividad de herramientas críticas como **Admiarchi**, **Integrasoft** y el servicio de **Streaming**.

Proceso de Gestión de Incidentes

Basado en el modelo de gestión adoptado, el flujo de atención sigue una estructura lógica para garantizar soluciones definitivas:

1. **Recepción y Clasificación:** Entrada del incidente y soporte inicial para categorizar la urgencia.
2. **Diagnóstico y Resolución:** Análisis técnico del problema y aplicación de la solución.
3. **Cierre y Retroalimentación:** Finalización del caso y actualización de la **Base de Datos de Conocimiento** para prevenir futuros fallos similares.
4. **Gestión Transversal:** El proceso se apoya en la gestión de cambios, disponibilidad y capacidad, asegurando que los niveles de servicio (ANS) se cumplan rigurosamente.

8 MODELO DE PLANEACIÓN

El modelo de planeación constituye la base metodológica sobre la cual se organiza y orienta la gestión estratégica de la entidad. Este modelo establece los lineamientos que permiten

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 39 de 41

definir el plan estratégico institucional y, a partir de él, estructurar las actividades prioritarias que aseguren su cumplimiento. De igual manera, integra el plan maestro, la proyección presupuestal, el esquema de intervención de los sistemas de información, así como los proyectos relacionados con los servicios tecnológicos y las iniciativas de inversión. Su propósito es garantizar que cada acción se encuentre articulada con los objetivos institucionales, permitiendo una administración más eficiente de los recursos, una mayor coherencia entre las decisiones tecnológicas y las metas organizacionales, y una visión integral que facilite la sostenibilidad y el crecimiento de la entidad en el mediano y largo plazo.

8.1 LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC

Para Telecafé, la formulación y puesta en marcha del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) se fundamenta en los lineamientos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), tomando como referencia el Marco de Arquitectura Empresarial y sus seis dominios. Sobre esta base, se proyectan los objetivos que guiarán la gestión tecnológica y que se encuentran en concordancia con lo establecido en el presente documento. Los principales propósitos del plan son:

Fortalecer los sistemas de información de la entidad, asegurando mayor eficiencia y disponibilidad. Impulsar la modernización de Telecafé mediante la transformación del negocio, el aprovechamiento de oportunidades tecnológicas y el desarrollo de nuevas capacidades en TI.

Consolidar el área de Tecnologías de la Información, incorporando soluciones y herramientas a la vanguardia. Asimismo, el cumplimiento de estos objetivos se orienta a través de las políticas institucionales y marcos de referencia que regulan la gestión de la entidad, entre ellos:

- Política integrada de gestión.
- Políticas de seguridad informática.
- Política de administración de riesgos.
- Marco de referencia de arquitectura empresarial.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Lineamientos presupuestales.

De esta manera, el plan estratégico de TIC no solo responde a las directrices nacionales, sino que se adapta a las necesidades internas de Telecafé, garantizando una gestión tecnológica alineada con los retos actuales y futuros de la organización.

8.2 ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 40 de 41

La ejecución del Plan Estratégico de TIC se materializa mediante la definición de planes de acción alineados con los objetivos de la entidad y respaldados por el plan anual de adquisiciones. Dichos planes consideran la disponibilidad de recursos financieros, los cuales se asignan en función del ejercicio de planeación presupuestal y de la gestión de recursos de cooperación. Este proceso es liderado de manera conjunta por el área financiera y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), garantizando la destinación adecuada de los rubros necesarios para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.

En este marco, se han priorizado proyectos estratégicos que buscan fortalecer la infraestructura tecnológica, modernizar servicios digitales y optimizar la seguridad informática, asegurando que los recursos invertidos generen valor institucional y beneficien directamente a los usuarios y ciudadanos.

Entre los proyectos definidos se destacan:

- **Gobernanza y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS):** Implementación de políticas de operación bajo el marco **ITIL 4** para estandarizar la atención en la **Mesa de Servicios**, optimizando el uso de la plataforma.
- **Ecosistema Digital de Colaboración (Intranet SIITS):** Desarrollo de una plataforma centralizada para la gestión del conocimiento y la automatización de flujos de trabajo, reduciendo tiempos de respuesta administrativos.
- **Modernización del sistema de CCTV (Sede Manizales):** Actualización de la infraestructura de videovigilancia para garantizar la seguridad física y la escalabilidad operativa, integrada a la red de datos institucional.
- **Centralización del Control de Acceso:** Fortalecimiento de la seguridad perimetral y física mediante una administración centralizada de identidades para el ingreso a las sedes.

9 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

Con el fin de garantizar la adecuada socialización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) dentro de la entidad, se implementará un plan de comunicaciones estructurado. Este contemplará la elaboración de un cronograma de difusión, ajustado a la disponibilidad de cada área, de manera que se facilite la participación y comprensión de todos los actores involucrados. Adicionalmente, el plan será divulgado a través de la página web institucional, asegurando transparencia y acceso oportuno a la información para colaboradores, grupos de interés y ciudadanía en general.

10 Disposiciones Finales

El presente documento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) constituye la hoja de ruta para la gestión, modernización y fortalecimiento de los servicios tecnológicos de la entidad. Todas las dependencias y áreas deberán asumir el compromiso de cumplir con las directrices aquí establecidas, velando por la correcta ejecución de las acciones, proyectos y estrategias definidas. Asimismo, las disposiciones incluidas tendrán

	Telecafé Ltda.		CÓDIGO: TEI-PRO-22
			Fecha: 11-mayo-2026
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 02
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI		Página 41 de 41

carácter obligatorio y estarán alineadas con la normativa vigente en materia de Tecnologías de la Información y las políticas institucionales de gestión. Cualquier ajuste o modificación al plan deberá ser evaluado y aprobado por la alta dirección, garantizando coherencia con los objetivos estratégicos de la organización. Finalmente, la implementación de este plan será objeto de seguimiento y evaluación permanente, con el fin de medir los avances, identificar oportunidades de mejora y asegurar que los recursos tecnológicos continúen respondiendo a las necesidades actuales y futuras de la entidad, contribuyendo así al cumplimiento de su misión institucional.

CONTROL DE CAMBIOS				
Descripción del cambio	Motivo del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
<p>1. Actualización en la Proyección Financiera (2025-2026) La versión actualizada detalla una lista específica de inversiones y licencias que no estaban desglosadas con ese nivel de detalle en el documento anterior: Nuevas Inversiones en Hardware: Se incluye la adquisición de impresoras láser para las áreas financiera y comercial por un valor de \$35,000,000. Desglose de Licenciamiento: Se especifican costos anuales para herramientas clave como Adobe (\$70.6 millones), Dropbox (\$8.0 millones), Office (\$6.4 millones) y almacenamiento de correos (\$5.4 millones). Inversión en Conectividad y Emisión: Se proyectan gastos en licencias de Livestream (\$6.1 millones) y soporte para tecnologías de transmisión como Haivision (\$60 millones) y LiveU (\$62 millones). 2. Fortalecimiento de la Infraestructura de RedSe observa un incremento y mejora en la capacidad de conectividad: Capacidad de Red: El documento actualizado menciona un esquema de redundancia optimizado con 300 Mbps principales y 300 Mbps de respaldo. La versión anterior mencionaba capacidades menores o canales dedicados de 150 Mbps. Seguridad y Control: Se formaliza la instalación de soluciones Fortinet para el control de red en las sedes de Armenia y Pereira como parte de los proyectos de mejoramiento. 3. Evolución del Modelo de Gestión TEI nuevo documento introduce conceptos más robustos en la administración de servicios: Atributos Críticos: Se definen tres pilares para medir la relación entre TI y los procesos: Capacidad Digital (previsión de necesidades), Adaptabilidad Institucional (evolución del ecosistema) y Disponibilidad de Servicios (redundancia y continuidad). Estrategia de Proyectos: Se establece el lineamiento de formular e implementar al menos un proyecto de TI cada año para asegurar el aprovechamiento del valor estratégico y la innovación constante. 4. Nuevas Definiciones y Secciones Siglas y Glosario: El Word incluye una nueva sección de "Siglas y Definiciones" (Sección 1.2) para estandarizar el lenguaje técnico utilizado en el PETI. Servicios de Soporte: Se refuerza la estructura de la Mesa de Ayuda, estableciendo claramente los dos niveles de atención (interno y proveedor) y la obligatoriedad de contar con manuales técnicos actualizados para la recuperación de desastres.</p>	Actualización y ajustes derivados de auditoría	Líder Tecnología e Innovación	11 de mayo de 2026	2