



# PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

TELECAFÉ LTDA.

[www.telecafe.gov.co](http://www.telecafe.gov.co)

    @canaltelecafe

 @telecafetv

Código: TEI - PRO - 22

Fecha: 22 de agosto de 2025

Versión: 01

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

## Contenido

|        |                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------|----|
| 1      | INTRODUCCIÓN .....                                             | 4  |
| 1.1    | ROLES .....                                                    | 4  |
| 2      | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN .....        | 6  |
| 2.1    | OBJETIVO GENERAL .....                                         | 6  |
| 2.1.1  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                    | 6  |
| 2.2    | ALCANCE DEL DOCUMENTO .....                                    | 7  |
| 2.3    | MARCO NORMATIVO .....                                          | 7  |
| 2.3.1  | GOBIERNO DIGITAL .....                                         | 7  |
| 2.4    | ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....                          | 9  |
| 2.4.1  | ESTRATEGIA TI.....                                             | 9  |
| 2.4.2  | USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA.....                        | 10 |
| 2.4.3  | SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....                                   | 11 |
| 2.4.4  | SOFTWARE MISIONAL DE GESTIÓN.....                              | 12 |
| 2.4.5  | SISTEMAS MISIONALES DE PRESTACIÓN .....                        | 13 |
| 2.4.6  | SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL, INCLUIDOS LOS PORTALES ..... | 13 |
| 2.4.7  | SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....                                    | 15 |
| 2.4.8  | SERVICIOS DE OPERACIÓN.....                                    | 19 |
| 2.4.9  | GESTIÓN DE INFORMACIÓN .....                                   | 19 |
| 2.4.10 | GOBIERNO DE TI.....                                            | 19 |
| 2.4.11 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL DEL ÁREA DE TI.....           | 20 |
| 2.4.12 | ANÁLISIS FINANCIERO 2022-2023 .....                            | 20 |
| 3      | ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....                                 | 24 |
| 3.1    | MODELO OPERATIVO.....                                          | 24 |
| 3.1.1  | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....                                | 25 |
| 3.1.2  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....                            | 26 |
| 3.2    | NECESIDADES DE INFORMACIÓN .....                               | 27 |
| 3.2.1  | SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....                                    | 27 |
| 3.2.2  | ARQUITECTURA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS:.....               | 28 |
| 3.3    | ANÁLISIS TI CON LOS PROCESOS.....                              | 29 |

|       |                                                                                    |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4     | MODELO DE GESTIÓN TI .....                                                         | 30 |
| 4.1   | ESTRATEGIA DE TI .....                                                             | 30 |
| 4.1.1 | DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI .....                               | 31 |
| 4.1.2 | LOS OBJETIVOS PROPUESTOS A 3 AÑOS SON .....                                        | 31 |
| 4.1.3 | ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA..... | 33 |
| 4.2   | GOBIERNO DE TI .....                                                               | 34 |
| 4.2.1 | CADENA DE VALOR .....                                                              | 34 |
| 4.2.2 | INDICADORES Y RIESGOS .....                                                        | 35 |
| 4.2.2 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TI .....                                                 | 36 |
| 5     | GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....                                                        | 36 |
| 5.1   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....                                                      | 37 |
| 5.1.1 | IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....                                    | 38 |
| 5.1.2 | VALIDACIÓN DE SOFTWARE: .....                                                      | 38 |
| 5.1.3 | IMPLEMENTACION .....                                                               | 38 |
| 5.2   | SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO.....                                                  | 38 |
| 5.3   | MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....                                   | 38 |
| 5.4   | CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC.....                | 39 |
| 5.5   | INFRAESTRUCTURA.....                                                               | 39 |
| 5.6   | SERVICIOS DE OPERACIÓN .....                                                       | 42 |
| 5.6.1 | OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA .....                                | 42 |
| 5.6.2 | SERVICIOS INFORMÁTICOS.....                                                        | 42 |
| 5.7   | MESA DE SERVICIOS .....                                                            | 43 |
| 6     | MODELO DE PLANEACIÓN .....                                                         | 44 |
| 6.1   | LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC ...               | 44 |
| 6.2   | ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS.....                                        | 45 |
| 7     | PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI .....                                              | 46 |

## 1 INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) es el instrumento mediante el cual las organizaciones definen y articulan su estrategia de TI, la cual debe integrarse de manera directa con la estrategia institucional, convirtiéndose en un ejercicio esencial de planeación estratégica en este ámbito (MinTIC, 2019). En este sentido, el PETI constituye el punto de partida de los procesos de Transformación Digital (TD) en entidades públicas y privadas, entendida esta como un cambio estratégico de largo plazo que aprovecha las tecnologías digitales actuales y emergentes para optimizar procesos organizacionales y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (MinTIC, 2019).

De acuerdo con el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, mediante el cual se oficializó este instrumento, su propósito 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” (MinTIC, 2019).

En coherencia con dichos lineamientos y con la Política de Gobierno Digital, Telecafé LTDA ha venido desarrollando su PETI, alineando los parámetros del MinTIC con sus propios objetivos institucionales. En consecuencia, la formulación del PETI por parte de la Unidad de TI se constituye como un componente esencial de la estrategia corporativa, al fungir como herramienta clave para apalancar el logro de los objetivos estratégicos, mediante la definición de proyectos tecnológicos que han contribuido al cumplimiento de las metas organizacionales.

### ROLES

| Área | Rol de Implementación | Rol de Ejecución |
|------|-----------------------|------------------|
|------|-----------------------|------------------|

|                               |                                                                                                          |                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Equipo Directivo              | - Definir la visión, misión y objetivos estratégicos del PETI.                                           | - Monitorear el avance del plan y hacer ajustes según sea necesario.                           |
|                               | - Aprobar el presupuesto y recursos necesarios.                                                          | - Evaluar el impacto de las tecnologías implementadas.                                         |
| Tecnologías de la información | - Supervisar el desarrollo y la elaboración del plan.                                                    | - Coordinar la ejecución de proyectos específicos y asegurar que se cumplan los plazos.        |
|                               | Desarrollar soluciones tecnológicas alineadas con los objetivos del PETI.                                | - Ejecutar el mantenimiento, actualización y soporte técnico de las tecnologías implementadas. |
|                               | - Facilitar la comunicación entre todos los grupos involucrados.                                         | - Reportar el estado del plan a la alta dirección.                                             |
| Responsables de Área          | - Analizar y adaptar el PETI a las necesidades y particularidades de cada área.                          | - Implementar las acciones y proyectos tecnológicos dentro de su área específica.              |
|                               | - Identificar oportunidades de mejora y alineación con el PETI.                                          | - Evaluar y reportar resultados y mejoras a la dirección.                                      |
| Talento Humano                | - Planificar y gestionar programas de capacitación y desarrollo de habilidades relacionadas con el PETI. | - Evaluar el desempeño del personal en relación con el uso de nuevas tecnologías.              |
|                               | - Promover una cultura de adopción tecnológica en la organización.                                       | - Facilitar la formación continua y adaptaciones necesarias.                                   |
| Financiera                    | - Asignar y gestionar el presupuesto para la implementación del PETI.                                    | - Controlar gastos y realizar análisis financieros sobre proyectos ejecutados.                 |

|                  |                                                                                                                 |                                                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | - Establecer métricas para evaluar el retorno de inversión (ROI) de las tecnologías.                            | - Ajustar presupuestos según el desempeño y necesidades emergentes.                         |
| Comunicaciones   | - Diseñar estrategias de comunicación interna y externa sobre el PETI.                                          | - Informar sobre avances, logros y resultados a todos los grupos de interés.                |
|                  | - Generar conciencia sobre la importancia de las tecnologías en la organización.                                | - Facilitar el feedback de usuarios y partes interesadas.                                   |
| Usuarios Finales | - Participar en sesiones de capacitación y proporcionar retroalimentación sobre las necesidades y expectativas. | - Utilizar las nuevas tecnologías y herramientas implementadas.                             |
|                  |                                                                                                                 | - Proporcionar retroalimentación continua sobre la eficacia y eficiencia de las soluciones. |

Tabla 1 Grupo para la construcción del PETI

## 2 PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), el área de Tecnología e Innovación y el proceso de Gestión Informática, con el propósito de garantizar un soporte tecnológico sólido, eficiente y seguro para los procesos institucionales de Telecafé Ltda. Este objetivo busca alinear las capacidades tecnológicas con la misión y visión de la entidad, optimizando la gestión, ampliando la capacidad operativa y elevando la efectividad organizacional. Asimismo, se orienta a consolidar la Transformación Digital de la empresa mediante la modernización de la infraestructura tecnológica, la innovación en los procesos internos y la generación de valor para los usuarios y la audiencia.

#### 2.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Modernizar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de Telecafé Ltda., garantizando altos niveles de disponibilidad, seguridad y eficiencia en el soporte a los procesos institucionales.
- Fortalecer las competencias del talento humano del área de Tecnología e Innovación, mediante procesos de capacitación y actualización permanente, que

promuevan la adopción de nuevas metodologías y tecnologías digitales alineadas con la misión y visión de la entidad.

- Impulsar proyectos de Transformación Digital orientados a la innovación de procesos internos, con el fin de optimizar la gestión organizacional, aumentar la capacidad operativa y generar mayor valor para los usuarios y la audiencia.

## 2.2 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) tiene como alcance 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 Telecafé Ltda. Su aplicación se extiende a las iniciativas orientadas al soporte y modernización de los sistemas de información, la infraestructura tecnológica, la seguridad digital y la innovación en los procesos internos de la entidad.

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 constituye en un instrumento estratégico de transformación digital, que busca optimizar la gestión administrativa y operativa, apoyar la toma de decisiones, fomentar la innovación y garantizar la prestación de un servicio público de calidad para los ciudadanos y la audiencia de Caldas, Quindío y Risaralda.

## MARCO NORMATIVO

### 2.2.1 GOBIERNO DIGITAL

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

Tabla 2 Marco Normativo

| NORMA                     | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LEY 1437 DE 2011          | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo                                                                                                                                             |
| LEY 1341 DE 2009          | Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones |
| LEY 1757 DE 2015          | Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática                                                                                                                         |
| LEY 1712 DE 2014          | Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional                                                                                                                                        |
| LEY 1266 DE 2008          | Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información                                                                                                                                        |
| LEY 962 DE 2005           | Medidas de racionalización de trámites y procedimientos administrativos en entidades del Estado y particulares que prestan servicios públicos.                                                                        |
| LEY 527 DE 1999           | Regula el acceso y uso de mensajes de datos, comercio electrónico, firmas digitales y entidades de certificación.                                                                                                     |
| LEY 594 DE 2000           | Ley General de Archivos, establece normas sobre organización y conservación de la información documental del Estado.                                                                                                  |
| DECRETO 235 DE 2010       | Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas                                                                                                                       |
| DECRETO – LEY 019 DE 2012 | Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública                                                                                          |
| DECRETO 1078 DE 2015.     | Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones                                                                                                                          |
| DECRETO 2573 DE 2014.     | Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.                                                                                                                    |
| DECRETO 2573 DE 2014.     | Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea                                                                                                                                                          |
| DECRETO 333 DE 2014       | Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.                                                                            |

|                         |                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| DECRETO<br>2573 DE 2014 | Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea. |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

|                        |                                                                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DECRETO 415<br>DE 2016 | Define lineamientos para el fortalecimiento institucional a través del liderazgo en las áreas de TI. |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este apartado se expone el diagnóstico de la situación vigente en materia de gestión de Tecnologías de la Información dentro de la entidad. Con base en dicho análisis, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de Telecafé establecerá iniciativas orientadas al fortalecimiento institucional, las cuales se desarrollarán bajo el enfoque de arquitectura empresarial, abarcando cada uno de sus dominios.

#### 2.3.1 ESTRATEGIA TI

La gestión de Tecnologías de la Información (TI) y cada una de sus iniciativas estarán plenamente articuladas con el Plan Estratégico Institucional. Para ello, se adoptará y ejecutará el Plan Estratégico de TI, junto con el diseño de los modelos AS-IS (situación actual) y TO-BE (estado deseado) de la arquitectura empresarial, incorporando arquitecturas intermedias y aplicando las mejores prácticas reconocidas en este ámbito.

La meta propuesta consiste en alcanzar, al finalizar el periodo de planeación, al menos un 70% de avance hacia el modelo TO-BE, reflejando así una transición efectiva hacia el estado deseado. En la hoja de ruta para la implementación de la arquitectura empresarial se contemplan proyectos estratégicos enfocados en consolidar la innovación tecnológica de la entidad y garantizar que los recursos de TI se conviertan en un factor de transformación y competitividad organizacional.

| NOMBRE DE INICIATIVA                                 | NOMBRE DEL PROYECTO                                                                           |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura. | Solución de almacenamiento Backus. (NAS)                                                      |
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura. | Diseño y segmentación de la red para los servicios TI con base a la arquitectura de cada uno. |
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura. | Definir ANS y políticas de operación de la infraestructura TI.                                |
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura. | Implementación de la intranet.                                                                |
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura. | Instalación de Fortinet para el control y seguridad de la red en armenia y Pereira.           |
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura. | Renovación de centro de datos, ampliación de racks y cambio de servidores Gen 11.             |

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 toma de decisiones.
- Mejorar la infraestructura tecnológica.
- Desarrollar procesos internos seguros y eficientes mediante la implementación de aplicaciones que apoyarán los niveles estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad.

### 2.3.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

En cuanto al uso y aplicación de las Tecnologías de la Información dentro de la entidad, se vienen desarrollando capacitaciones periódicas orientadas al aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y de software disponibles. Sin embargo, se ha identificado que estas no son utilizadas en toda su capacidad, lo que representa un desafío para el área de TI: diseñar e implementar una estrategia de adopción digital que fomente en los funcionarios públicos una cultura de aprendizaje continuo, apoyada en acciones de comunicación y gestión del cambio.

Asimismo, se han detectado falencias relacionadas con la ausencia de ciertos aplicativos de apoyo en áreas específicas, lo que limita el fortalecimiento y aprovechamiento pleno de los recursos y retrasa la agilidad de los procesos institucionales.

Frente a este panorama, el área de Tecnología e Innovación mantiene de manera permanente la búsqueda y formulación de proyectos que contribuyan a robustecer las capacidades de las distintas dependencias, incrementen la eficiencia organizacional y respalden el cumplimiento de la misión institucional.

### 2.3.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

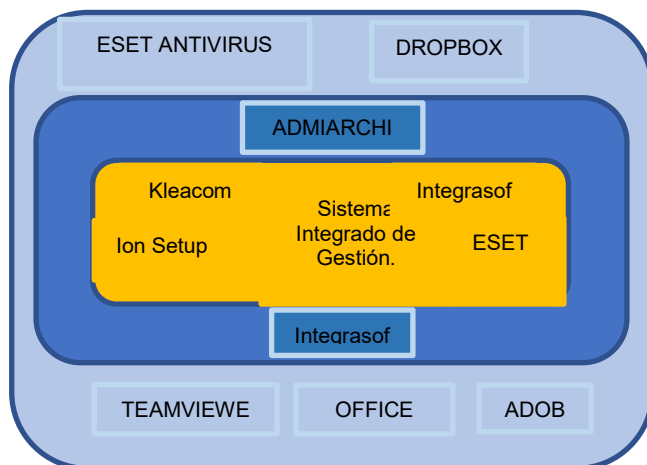


Ilustración 1 Sistemas de información 2023

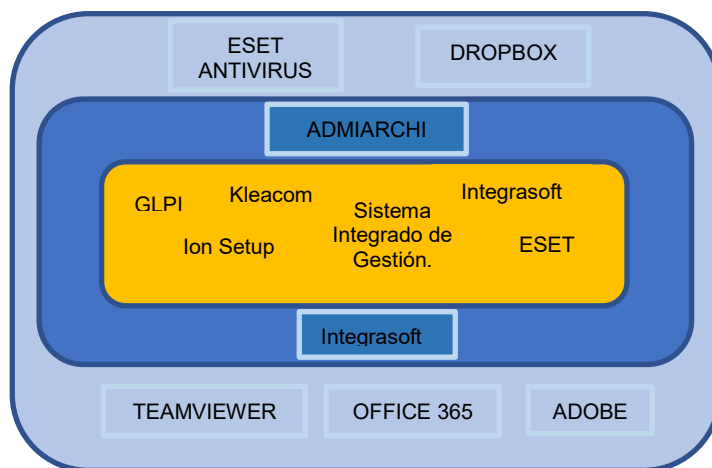
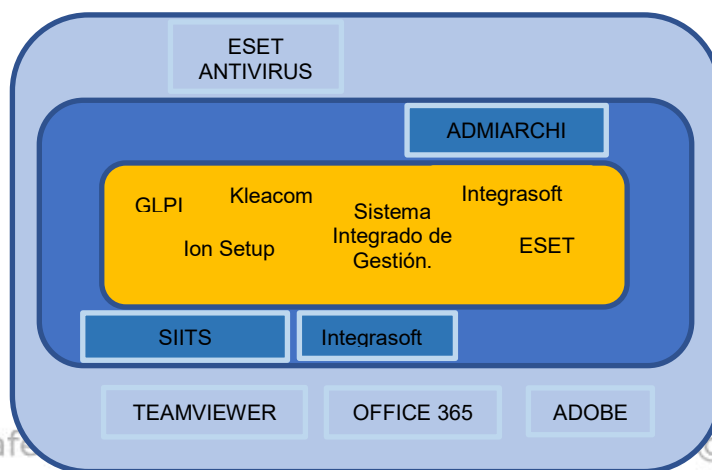


Ilustración 2 Sistemas de información 2024



### Ilustración 3 Sistemas de información 2025

Tabla 3 Software misional de gestión

- Software Misional de gestión.
- Sistemas misionales de prestación.
- Servicios de Información Digital.

#### 2.3.4 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.

| Estado | Funcionalidad                                                                              | Nombre del Software | versión | Tipo de Instalación | Licencia |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|----------|
| Activo | Consumo de Energía y variables en efecto de las sedes de Armenia y Pereira.                | Kleacom             | 15.3    | Local               | Gratuita |
| Activo | Consumo de Energía y variables en efecto de la sede Manizales.                             | Ion Setup           |         | Local               | Gratuita |
| Activo | solución integral para la gestión de activos, mantenimientos, inventarios y documentación, | SIITS               | 1.0     | Local               | Propia   |

|        |                                                                                           |                                                           |             |       |          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|-------|----------|
|        | que centraliza en una plataforma unificada el registro de equipos                         |                                                           |             |       |          |
| Activo | Sistema de mesa de ayuda e inventario de infraestructura tecnológica de equipo de oficina | GLPI                                                      | 0.83        | Local | Gratuita |
| Activo | Software de protección contra virus.                                                      | ESET Endpoint & Server Security for ESET PROTECT Advanced | 12.0.2058.0 | Local | Pago     |

Fuente: (ISO/IEC 20000-1:2018, Gestión de servicios de TI).

### 2.3.5 SISTEMAS MISIONALES DE PRESTACIÓN

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.

| Estado | Funcionalidad                  | Nombre del Software | versión | Tipo de Instalación | Licencia |
|--------|--------------------------------|---------------------|---------|---------------------|----------|
| Activo | Software de gestión documental | Admiarchi           |         | Local               | Paga     |
| Activo | Software de contabilidad.      | Integrasoft         |         | Nube                | Paga     |

Fuente: (MINTIC, Guía para la Gestión de Sistemas de Información, 2020). Tabla 4  
Software misional de prestación

### 2.3.6 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.

No obstante, la entidad cuenta con un conjunto de licencias de software vigentes, correspondientes al periodo 2022-2023, que constituyen la base sobre la cual puede iniciarse un proceso de fortalecimiento y consolidación de los servicios digitales.

| NOMBRE DE LA LICENCIA | VENCIMIENTO |
|-----------------------|-------------|
| TEAMVIEWER            | 11/18/2022  |
| ADMIARCHI             | 01/03/2023  |
| ADOBE                 | 30/06/2023  |
| OFFICE 365            | 29/03/2023  |
| ANYDESK               | 15/03/2023  |
| SIIGO                 | 31/12/2022  |
| ESET ANTIVIRUS        | 30/10/2023  |
| DROPBOX               | 08/07/2023  |

Tabla 5 Licenciamiento 2022

Año 2023-2024

| NOMBRE DE LA LICENCIA | VENCIMIENTO |
|-----------------------|-------------|
| TEAMVIEWER            | 11/18/2023  |
| ADMIARCHI             | 01/03/2024  |
| ADOBE                 | 30/06/2024  |
| OFFICE 365            | 29/03/2024  |
| ANYDESK               | 15/03/2024  |
| FOMPLUS               | 31/12/2023  |
| ESET ANTIVIRUS        | 30/10/2024  |
| DROPBOX               | 08/07/2024  |

Fuente. Propia -Tabla 6 Licenciamiento 2024

Año 2024-2025

| NOMBRE DE LA LICENCIA          | VENCIMIENTO     |
|--------------------------------|-----------------|
| TEAMVIEWER                     | 11/18/2025      |
| ADMIARCHI                      | 01/03/2025      |
| ADOBE                          | 30/06/2025      |
| OFFICE 365                     | 29/08/2025      |
| ANYDESK                        | 15/03/2025      |
| ESET ANTIVIRUS                 | 30/10/2025      |
| DROPBOX                        | 30/06/2025      |
| Google workspace<br>Enterprise | 30 de mayo 2025 |
| Multistream IVC                | 23 Febrero 2025 |

### 2.3.7 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 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.

#### 2.3.7.1 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.

#### 2.3.7.2 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.

### 2.3.7.3 INFRAESTRUCTURA

La entidad cuenta con una infraestructura tecnológica conformada por 248 equipos de cómputo entre portátiles y de escritorio, 16 impresoras, 34 teléfonos IP, 8 escáneres, 3 firewalls, 6 puntos de acceso inalámbrico (Access Point), 4 switches, 4 servidores y un sistema de cableado estructurado certificado, que en conjunto soportan la operación y los servicios tecnológicos institucionales.

### 2.3.7.4 CONECTIVIDAD

La conectividad constituye uno de los ejes fundamentales de la infraestructura tecnológica de Telecafé Ltda., ya que garantiza la disponibilidad, estabilidad y seguridad de los servicios digitales que soportan la operación institucional. En este apartado se describe el diseño de la red y la distribución de los canales de internet que interconectan las diferentes sedes, permitiendo la comunicación interna y externa, así como el acceso eficiente a los servicios tecnológicos corporativos.

- Diseño de la red:

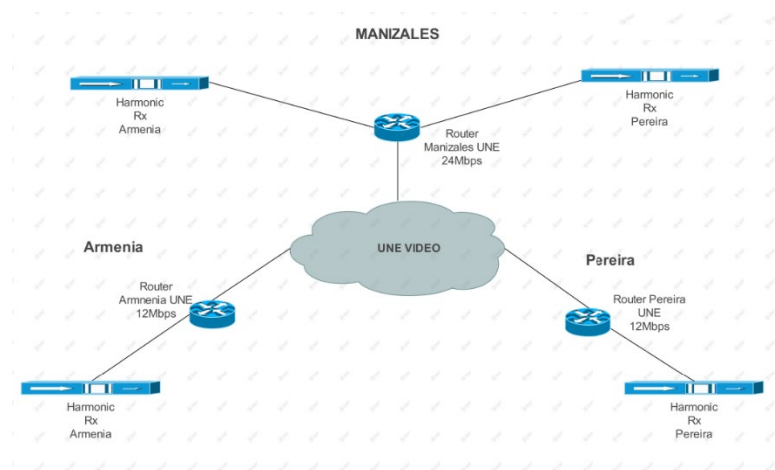


Ilustración 4 Topología de Red de video

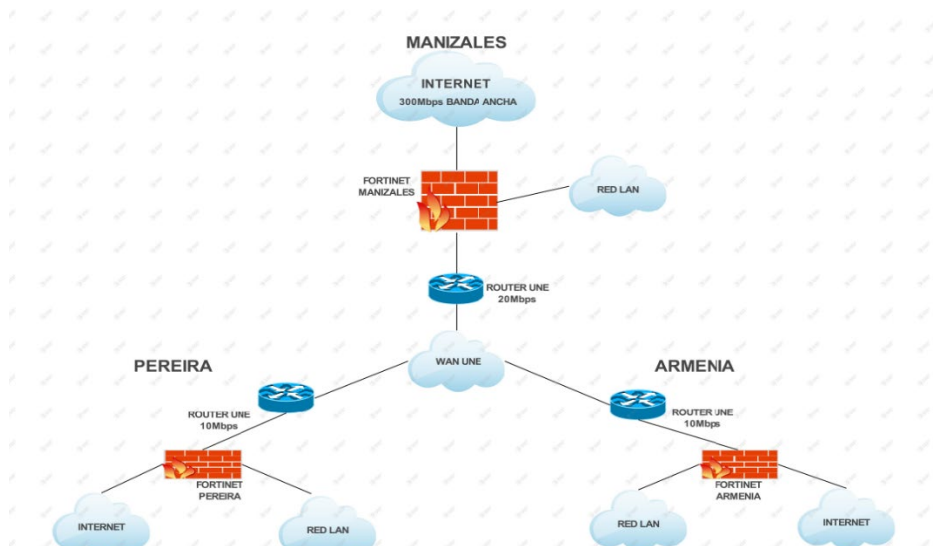


Ilustración 5 Topología de red Internet  
UNE

#### Topología de red Internet MEDIACOMERCE implementada 2023

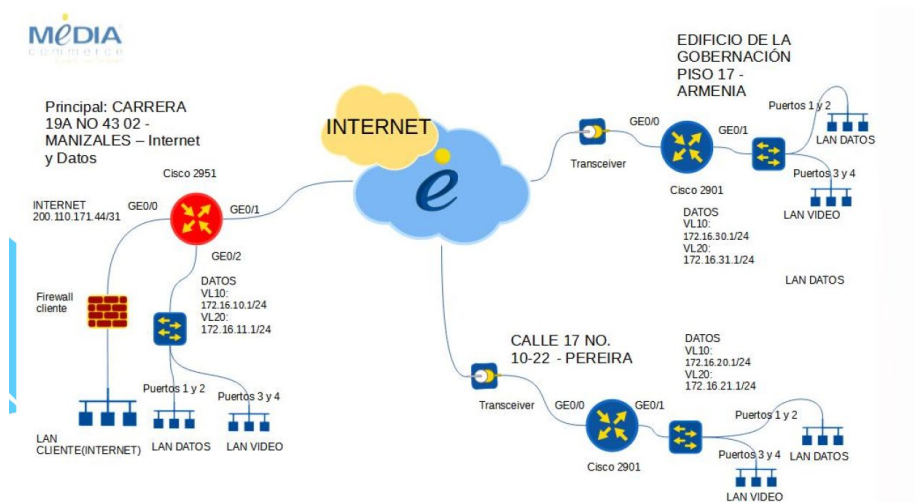


Ilustración 6 Topología de red Internet MEDIACOMERCE implementada  
2023

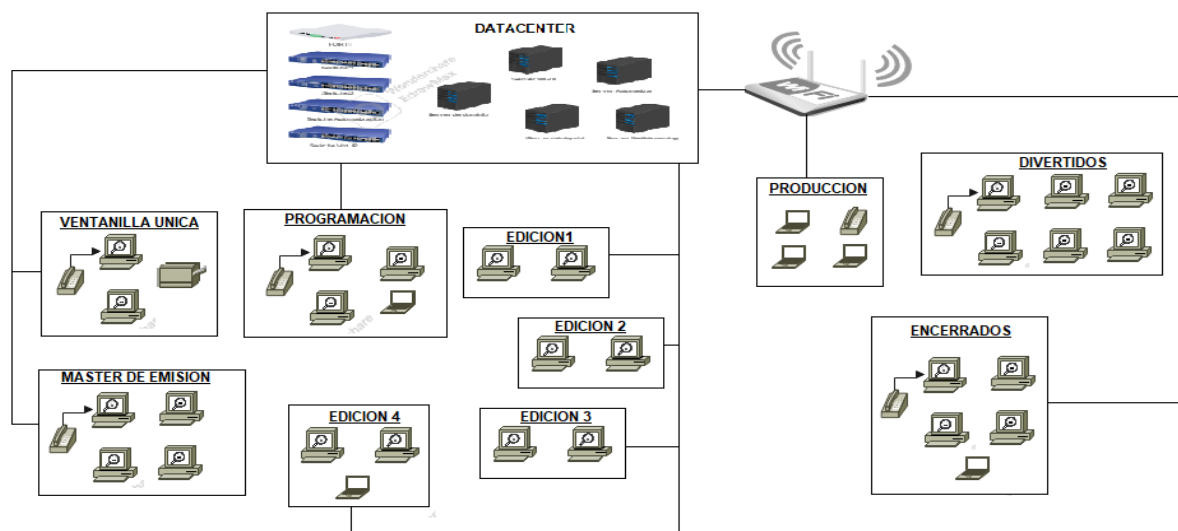


Ilustración 7 Arquitectura de los servicios tecnológicos piso 1 Manizales sede principal

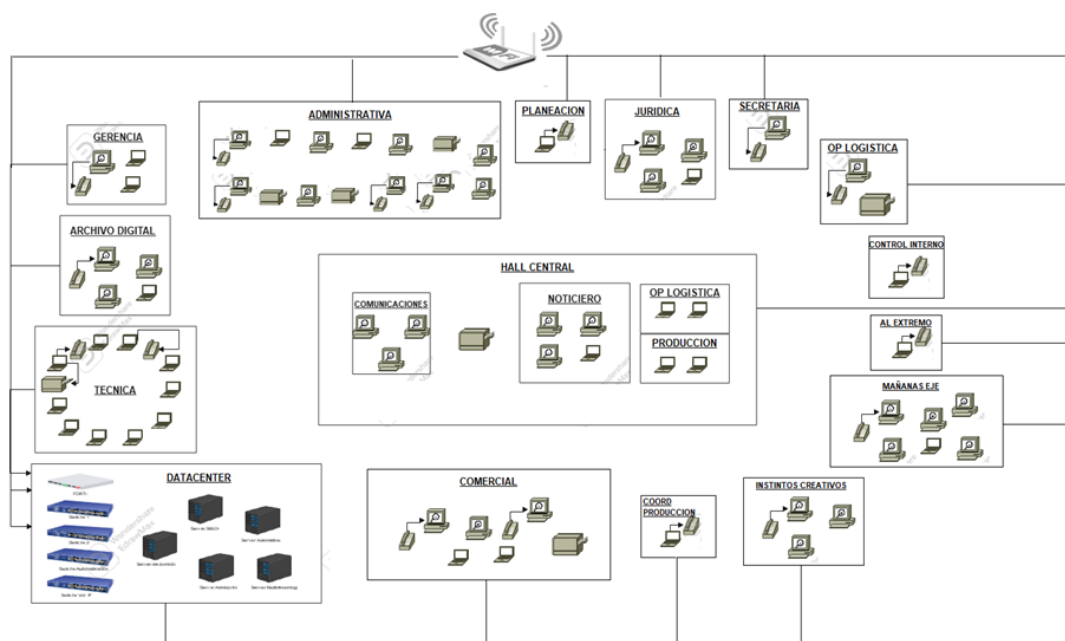


Ilustración 8 Arquitectura de los servicios tecnológicos piso 2 Manizales sede principal

En cuanto a la conectividad de internet, la entidad dispone de cuatro enlaces de banda ancha en fibra óptica y dos enlaces por tecnología HFC, todos provistos por Tigo Une, los cuales garantizan el soporte y la operación de las tres sedes. Adicionalmente, a través

del proveedor Mediacommerce se cuenta con un canal dedicado de 150 Mbps para transmisión de datos y un canal de internet de 200 Mbps, lo que permite mayor capacidad, redundancia y continuidad en la prestación de los servicios tecnológicos.

### 2.3.8 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.

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

### 2.3.10 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.

### 2.3.11 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.

### 2.3.12 ANÁLISIS FINANCIERO 2022 AL 2026

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.

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 como sistemas fotovoltaicos, soluciones de conectividad avanzada, mantenimiento integral de equipos y la implementación de plataformas de edición, streaming y comunicación.

Este enfoque financiero, planteado con una visión de cuatro años y sujeto a ajustes anuales, busca alinear los recursos económicos con los objetivos estratégicos institucionales, convirtiendo la tecnología en una ventaja competitiva para Telecafé Ltda. Asimismo, responde a los principios definidos en la misión y la MEGA de la organización, asegurando que el negocio se mantenga a la vanguardia, en cumplimiento de la normatividad vigente y en sintonía con las demandas del entorno actual.

| COSTOS TI ANUALES 2022 -2023 |                  |
|------------------------------|------------------|
| COSTOS DE LICENCIAMIENTO     |                  |
| Licencias de Adobe           | \$ 70.682.454,00 |
| Licencias de Dropbox         | \$ 8.067.470,00  |
| Licencias de Office          | \$ 18.000.000,00 |
| Licencia de TeamViewer       | \$ 1.600.000,00  |

|                                                             |                   |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|
| Almacenamiento correos electrónicos                         | \$ 2.100.000,00   |
| Licencia de Livestream                                      | \$ 6.223.765,90   |
| Licencia de Multistream                                     | \$ 38.400.000,00  |
| Licencia de Anydesk                                         | \$ 6.500.000,00   |
| Suit Gmail                                                  | \$ 27.200.000,00  |
| SUBTOTAL                                                    | \$ 178.773.689,90 |
| COSTOS DE TALENTO HUMANO                                    |                   |
| Personal                                                    | \$ 84.000.000,00  |
| SUBTOTAL                                                    | \$ 84.000.000,00  |
| COSTO DE MANTENIMIENTO E INSUMOS                            |                   |
| Mantenimiento e Insumos                                     | \$ 31.000.000,00  |
| SUBTOTAL                                                    | \$ 31.000.000,00  |
| COSTOS DE OPERACIÓN                                         |                   |
| Mantenimiento y alquiler de equipos de seguridad perimetral | \$ 23.500.000,00  |
| Sitio web                                                   | \$ 10.000.000,00  |
| Telefonía IP                                                | \$ 4.500.000,00   |
| Dominios                                                    | \$ 1.000.000,00   |
| Puestos de trabajo                                          | \$ 30.000.000,00  |
| Internet, tv, telefonía y datos                             | \$ 138.000.000,00 |
| Planes de datos                                             | \$ 2.400.000,00   |
| SUBTOTAL                                                    | \$ 209.400.000,00 |
| TOTAL                                                       | \$ 503.173.689,90 |

| COSTOS TI ANUALES 2023-2024                                         |                   |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|
| COSTOS DE LICENCIAMIENTO                                            |                   |
| Licencias de Adobe                                                  | \$ 70.682.454,00  |
| Licencias de Dropbox                                                | \$ 8.067.470,00   |
| Licencias de Office                                                 | \$ 6.437.424,00   |
| Licencia de TeamViewer                                              | \$ 1.900.000,00   |
| Almacenamiento correos electrónicos                                 | \$ 5.448.000,00   |
| Licencia de Livestream                                              | \$ 6.173.999,00   |
| Licencia de Fomplus                                                 | \$ 50.627.000,00  |
| Licencia de Multistream                                             | \$ 16.000.000,00  |
| Licencia de Anydesk                                                 | \$ 6.161.077,00   |
| Licencia windows sercer 2019                                        | \$ 5.940.000,00   |
| Licencias Windows 10pro (21)                                        | \$ 35.100.000,00  |
| Suit Gmail                                                          | \$ 30.684.000,00  |
| SUBTOTAL                                                            | \$ 243.221.424,00 |
| COSTOS DE TALENTO HUMANO                                            |                   |
| Personal                                                            | \$ 91.000.000,00  |
| SUBTOTAL                                                            | \$ 91.000.000,00  |
| COSTO DE MANTENIMIENTO E INSUMOS                                    |                   |
| Mantenimiento e Insumos                                             | \$ 36.000.000,00  |
| SUBTOTAL                                                            | \$ 36.000.000,00  |
| COSTOS DE OPERACIÓN                                                 |                   |
| Mantenimiento y alquiler de equipos de seguridad perimetral (Forti) | \$ 26.555.830,00  |
| Sitio web                                                           | \$ 170.911.640,00 |
| Telefonía IP                                                        | \$ 4.500.000,00   |
| Dominios                                                            | \$ 1.000.000,00   |
| Puestos de trabajo                                                  | \$ 32.000.000,00  |
| Canal MPLS backup                                                   | \$ 34.000.000,00  |
| Internet, tv, telefonía y datos                                     | \$ 139.000.000,00 |
| Planes de datos                                                     | \$ 2.800.000,00   |
| SUBTOTAL                                                            | \$ 410.767.470,00 |

Tabla 8 Costos TI anuales 2023-2024

Fuente Elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025).

| COSTOS TI ANUALES 2025 - 2026                |  | VALOR         |
|----------------------------------------------|--|---------------|
| IMPRESORAS LASER PARA FINANCIERA Y COMERCIAL |  | \$ 35.000.000 |

|                                                                                                            |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| COMPUTADORES COMODATO MOVISTAR                                                                             | \$ 43.032.858  |
| COMPUTADORES PORTATILES                                                                                    | \$ 45.000.000  |
| SERVICIOS DE INTERNET TIGO-UNE                                                                             | \$ 38.720.000  |
| SERVICIOS DE INTERNET MOVISTAR                                                                             | \$ 23.289.552  |
| COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA                                                    | \$ 5.333.114   |
| LICENCIAMIENTO DE GRAFICACION Y EDICION                                                                    | \$ 97.456.326  |
| LICENCIAMIENTO DE ALMACENAMIENTO Y ENVIO DE INFORMACION                                                    | \$ 6.505.983   |
| LICENCIAMIENTO MICROSOFT 365 FOR BUSINESS                                                                  | \$ 8.800.000   |
| ACCESO REMOTO ANYDESK Y TEAMVIEWER                                                                         | \$ 8.000.000   |
| SEGURIDAD ENDPOINTS ANTIVIRUS                                                                              | \$ 12.821.433  |
| LICENCIAMIENTO DE CORREOS COORPORATIVOS                                                                    | \$ 78.079.624  |
| SEGURIDAD PERIMETRAL (UTM)                                                                                 | \$ 35.279.200  |
| SERVIDORES EN NUBE, DOMINIOS, HOSTIG                                                                       | \$ 1.826.000   |
| LICENCIA DE SISTEMA DE STREAMING                                                                           | \$ 46.860.000  |
| CONECTIVIDAD MPLS MEDIACOMMERS                                                                             | \$ 43.835.062  |
| LICENCIAS WINDOWS 11 PRO                                                                                   | \$ 13.089.988  |
| SOPORTE Y DESARROLLO SITIO WEB                                                                             | \$ 48.687.495  |
| MANTENIMIENOS DE IMPRESORAS                                                                                | \$ 7.000.000   |
| REPARACION DE EQUIPOS ELECTRONICOS                                                                         | \$ 7.000.000   |
| ALQUILER DE IMPRESORAS                                                                                     | \$ 9.720.000   |
| PLANES DE DATOS Y PLANES MOVILES                                                                           | \$ 216.946.013 |
| INSUMOS TECNOLOGICOS Y HERRAMIENTAS                                                                        | \$ 20.000.000  |
| SUMINISTROS DE TONER                                                                                       | \$ 30.000.000  |
| SGEn: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LAS SUBESTACIONES ELÉCTRICAS DE LAS SEDE MANIZALES                    | \$ 12.000.000  |
| SGEn: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LAS SUBESTACIONES ELÉCTRICAS DE LA SEDE PEREIRA                       | \$ 12.000.000  |
| SGEn: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LAS PLANTAS ELÉCTRICAS                                                | \$ 25.575.389  |
| SGEn: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LAS UPS DE LAS SEDES MANIZALES, PEREIRA Y ARMENIA                     | \$ 41.352.857  |
| SGEN: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LAS SEDES DE MANIZALES, PEREIRA Y ARMENIA | \$ 25.000.000  |
| SGEn: SERVICIO DE AUDITORÍA GESTIÓN ENERGETICA                                                             | \$ 20.000.000  |
| SGEn: SERVICIO DE AUDITORÍA HUELLA DE CARBONO                                                              | \$ 23.500.000  |
| TELEVISORES                                                                                                | \$ 7.200.000   |
| PLANTAS TELEFONICAS PARA ARMENIA Y PEREIRA                                                                 | \$ 8.330.000   |
| SUMINISTRO DE INSUMOS ELÉCTRICOS                                                                           | \$ 38.500.000  |
| SUMINISTRO DE INSUMOS ELECTRÓNICOS                                                                         | \$ 33.000.000  |
| SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO                                                                         | \$ 38.500.000  |

|                                                 |                 |
|-------------------------------------------------|-----------------|
| MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS EMISIÓN Y PRODUCCIÓN | \$ 330.000.000  |
| CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN CCT              | \$ 209.000.000  |
| INTERNET PARA STARLINK                          | \$ 12.173.700   |
| LICENCIA DE AVID PRO TOOLS                      | \$ 4.000.000    |
| DERECHOS DE AUTOR - MEGATRAX                    | \$ 9.900.000    |
| SOPORTE HAIVISION                               | \$ 60.000.000   |
| SOPORTE LIVEU                                   | \$ 62.000.000   |
| SISTEMA FOTOVOLTAICO                            | \$1.100.000.000 |
| CONECTIVIDAD LIVEU Y AVIWEST                    | \$ 27.209.373   |

Tabla 9 Costos TI anuales 2025-2026

Fuente Elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025).

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, tales como la implementación de un sistema fotovoltaico, soluciones de conectividad avanzada y mantenimiento integral 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 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.

### 3 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

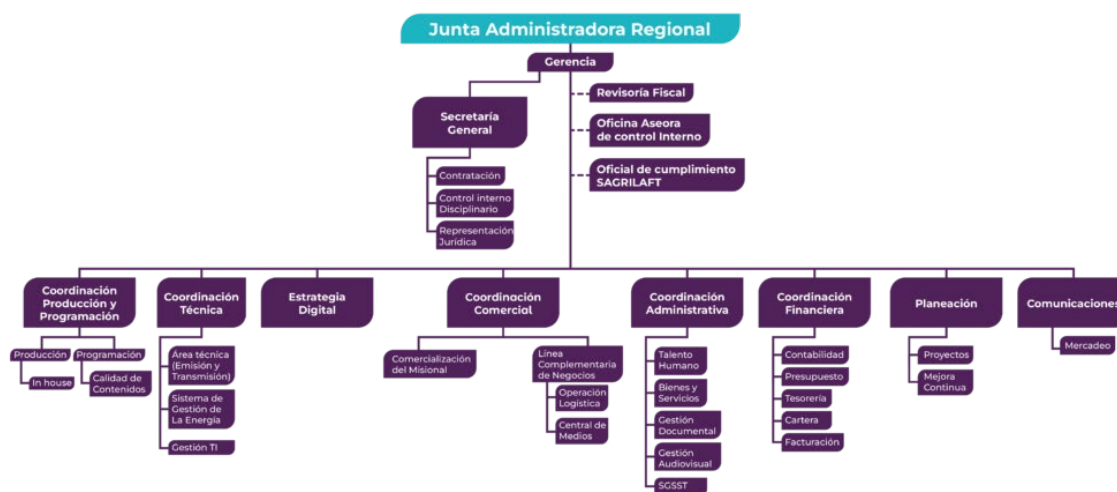
Este capítulo presenta el marco de referencia que orienta a Telecafé Ltda. en la definición de sus prioridades institucionales y en la consolidación de una gestión estratégica coherente con su misión y visión. A partir del análisis del entorno, de las necesidades de los públicos y de los lineamientos 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.

#### 3.1 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*”.

### 3.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente. Elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025).

El Plan Estratégico 2025–2026 tiene como finalidad trazar la ruta que orientará la gestión institucional de Telecafé durante el próximo cuatrienio, consolidando sus metas y objetivos en un marco de direccionamiento y planeación estratégica coherente con la visión del canal. Para su construcción se partió de un diagnóstico actualizado de la entidad, complementado con los aprendizajes y lineamientos del plan anterior, lo que permitió dar continuidad a estrategias esenciales para la organización, entre ellas la Mega Meta, concebida como un objetivo de largo alcance que requiere sostenibilidad en el tiempo para lograr el propósito institucional definido.



El plan se estructura sobre tres ejes estratégicos que constituyen los pilares del desarrollo organizacional: tecnología e innovación, orientación al usuario y al cliente, y

producción de contenidos multiplataforma de alta calidad. Estos componentes, trabajados de manera articulada, son la base para garantizar la mejora continua y alcanzar la Mega Meta propuesta.

La innovación permanente y la actualización tecnológica se reconocen como elementos clave para generar valor en la gestión de Telecafé como canal público regional. Esta apuesta estratégica constituye una herramienta esencial para la producción y distribución de contenidos multiplataforma que reflejen la cultura y la identidad del Eje Cafetero. En este sentido, Telecafé proyecta mantenerse a la vanguardia tecnológica, fortaleciendo su competitividad en el sector, equilibrando la modernización de la infraestructura con la evolución de sus contenidos audiovisuales, y consolidando así su posicionamiento dentro de la industria nacional.

### 3.1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

| <div>  <b>Telecafé Ltda.</b> </div> <div> <small>CÓDIGO: EGM-PRO-08</small><br/> <small>Fecha: 23-AUG-2019</small><br/> <small>Versión: 01</small><br/> <small>Pág. 3 de 3</small> </div> |                                  |                                                                                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                                                               |                                  |                                                                                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
| Matriz de Interacción de procesos                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |                                                                                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
| CLIENTE / PROVEEDOR                                                                                                                                                                                                                                                        | DIRECCIONAMIENTO                 | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA                                                                                                                                    | PRODUCCIÓN                                                                                 | PROGRAMACIÓN                                                                                                                   | TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN                                                                                                                                                                                            | COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO                                                                                                                                                                                                                                                       | ASESORÍA Y APOYO JURÍDICO                                                                                     | GESTIÓN DE RECURSOS                                                                                                                  | GESTIÓN 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. Análisis 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                                                                                                                                                                                                                                               | Directivos. 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.                                                                                                        |
| PRODUCCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                 | Directivos 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. Directivos 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 transmitir. Resultados medición satisfacción del cliente. Tiempos de Comercialización de cada programa. Solitudes descongestión 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. |

| Telecafé Ltda.                    |                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                             |                                                                                            |                         |                                                                                            |                                                                                    |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN      |                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                             |                                                                                            |                         |                                                                                            |                                                                                    |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
| Matriz de Interacción de procesos |                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                             |                                                                                            |                         |                                                                                            |                                                                                    |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
| CLIENTE / PROVEEDOR               | DIRECCIONAMIENTO                                                            | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA                                                                                                                                                     | PRODUCCIÓN                                  | PROGRAMACIÓN                                                                               | TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN | COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO                                                                | ASESORÍA Y APOYO JURÍDICO                                                          | GESTIÓN DE RECURSOS                                                                                     | GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA                                                                                                                                                  |
| 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 parrilla 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. |
| COMERCIALIZACIÓN 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. |

| Telecafé Ltda.                    |                                 |                                                                                                                                                                    |                                                                                      |                                                                                                                                           |                                                                                             |                                                                                          |                                                          |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN      |                                 |                                                                                                                                                                    |                                                                                      |                                                                                                                                           |                                                                                             |                                                                                          |                                                          |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
| Matriz de Interacción de procesos |                                 |                                                                                                                                                                    |                                                                                      |                                                                                                                                           |                                                                                             |                                                                                          |                                                          |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |
| CLIENTE / PROVEEDOR               | DIRECCIONAMIENTO                | EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA                                                                                                                                       | PRODUCCIÓN                                                                           | PROGRAMACIÓN                                                                                                                              | TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN                                                                     | COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO                                                              | ASESORÍA Y APOYO JURÍDICO                                | GESTIÓN DE RECURSOS                                                                                     | GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA                                                                                                                                                  |
| ASESORÍA Y APOYO JURÍDICO         | 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. Solicitudes 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. |
| GESTIÓN 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. |
| GESTIÓN 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.                                         |                                                                                                                                                                                  |

Fuente. Elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025).

### 3.1.3 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.

### 3.1.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los servicios tecnológicos constituyen el soporte esencial para la operación de los sistemas de información y la infraestructura institucional de Telecafé. Este apartado identifica las principales necesidades de operación, acceso e infraestructura tecnológica, así como los principios que rigen la gestión de los servicios. A través de la definición de capacidades, la atención de soporte a los colaboradores, la gestión de la seguridad y el aseguramiento de la operación continua, se busca garantizar la eficiencia, confiabilidad y calidad en la prestación de los servicios tecnológicos.

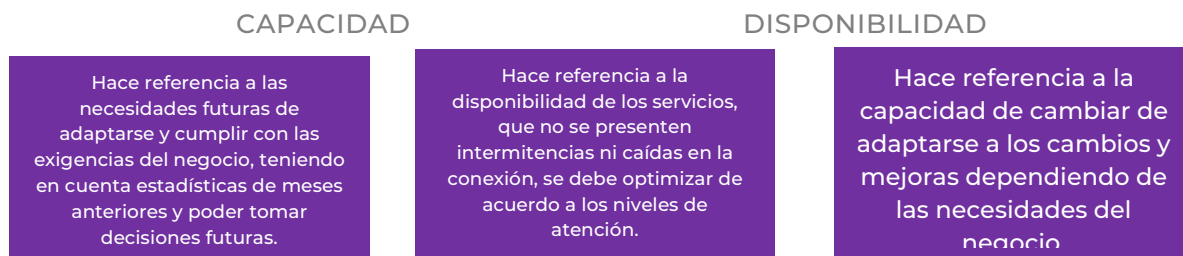
La arquitectura de infraestructura, la gestión del servicio y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) se convierten en los pilares para responder de manera efectiva a los requerimientos de la organización y consolidar una operación alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.

| <u>Necesidades de operación</u> | Necesidades para la operación de sistemas de información. | <u>Principios de los servicios tecnológicos</u> | Arquitectura de infraestructura tecnológica                                            | <u>Gestión del servicio</u> | Suministro de Infraestructura y Servicios.       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|
|                                 | Atención a soporte de colaboradores.                      |                                                 | Gestión de la capacidad de los servicios (infraestructura y servicios de conectividad) |                             | Operación continua de los servicios tecnológicos |
|                                 | Necesidades de acceso a los servicios.                    |                                                 | gestión de operación.                                                                  |                             | Seguridad                                        |
|                                 | Necesidades de infraestructura tecnológica.               |                                                 | gestión de los servicios de soporte.                                                   |                             | Servicios ANS                                    |

Fuente. Elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025). - Ilustración 9 Servicios tecnológicos

### 3.1.5 ARQUITECTURA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS:

La arquitectura de los servicios tecnológicos constituye el marco que organiza y articula los diferentes componentes que soportan la operación institucional de Telecafé. Este enfoque permite garantizar que los servicios respondan de manera eficiente a las necesidades de la entidad, asegurando equilibrio entre la capacidad, la disponibilidad y la adaptabilidad de la infraestructura tecnológica. Dichos elementos son fundamentales para mantener la continuidad de los procesos, optimizar el uso de los recursos y garantizar la flexibilidad necesaria para afrontar cambios o nuevas exigencias del entorno digital.



Fuente: elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025). Ilustración 10 Principios de los servicios Tecnológicos

### 3.3 ANÁLISIS TI CON LOS PROCESOS

De manera que puedan establecerse en forma general las acciones a ejecutar asociadas a la Estrategia de TI, se define una matriz que indica las responsabilidades, así como las actividades generales, de modo que puedan desarrollarse los pilares principales para el establecimiento y correcto funcionamiento de la Política de TI dentro de la organización.

|              |                                     |                                                                                            |                                              |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Dirección TI | Planificación y Coordinación TI     | Gestión de la seguridad y del cumplimiento Normativo                                       | Gestión operativa                            |
|              |                                     | Gestión de los procesos, la Organización, los RRHH y de la Arquitectura de la información. | Gestión de Procesos organización y RRHH      |
|              |                                     |                                                                                            | Gestión de la Arquitectura de la Información |
|              |                                     | Gestion de Proyectos                                                                       | Gestión de Proyectos                         |
|              |                                     |                                                                                            | Gestión de la calidad                        |
|              | Gestión de la infraestructura de TI | Gestión Estrategica y financiera<br>Adquisición e implementación de aplicaciones           | Gestión Estrategica                          |
|              |                                     |                                                                                            | Gestión Financiera                           |
|              |                                     |                                                                                            | Gestión Digital                              |
|              |                                     |                                                                                            | Gestión de HW y SW base                      |

|  |                             |                                                          |                                           |
|--|-----------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  |                             | Adquisición e implementación de la infraestructura HW-SW | Gestión de las Comunicaciones             |
|  | Gestión de los Servicios TI | Gestión de la Producción                                 | Gestión de la Continuidad de Servicios TI |
|  |                             |                                                          | Gestión de la capacidad                   |
|  |                             |                                                          | Gestión de la Disponibilidad              |
|  |                             |                                                          | Gestión del Nivel de Servicio             |
|  |                             | Soporte de los servicios TI                              | Gestión de Cambios y Revisiones           |
|  |                             |                                                          | Gestión de Incidencias                    |
|  |                             |                                                          | Gestión de la configuración               |
|  | Monitoreo y Evaluación TI   | Revisión por la dirección                                | Gestión de Problemas                      |
|  |                             |                                                          | Gestión de Indicadores                    |

Tabla 12. Matriz de responsabilidades Política TI

Fuente: elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025).

#### 4 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.

##### 4.1 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.

#### 4.1.1 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

En la entidad pública resulta fundamental establecer objetivos estratégicos en materia de Tecnologías de la Información con una vigencia mínima de dos años. Cada uno de estos objetivos debe formularse en coherencia con la planeación institucional y estar orientado por principios que garanticen su pertinencia, sostenibilidad y alineación con las necesidades organizacionales y del entorno.



Ilustración 11 Principios de Arquitectura Empresarial

Fuente: elaboración propia a partir de la información institucional (Telecafé Ltda., 2025).

#### 4.1.2 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 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.

| PROYECTO                                                       | PROPOSITO                                                                              | TIEMPO | RESPONSABLE     | MARCO DE REFERENCIA    | AVANCE 2025  |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------------|--------------|
| Canal de Backup                                                | Mejorar la disponibilidad de la conexión.                                              | 2 año  | Infraestructura | Servicios tecnológicos | EJECUTADO    |
| Modernización de la página Web.                                | Mejorar diseño y disponibilidad de los servicios de streaming además del cumplimiento. | 3 años | Infraestructura | Servicios tecnológicos | EN EJECUCION |
| Optimización de la seguridad en las sedes de Pereira y Armenia | Instalación de Access Point y Firewall.                                                | 1 año  | Infraestructura | Servicios tecnológicos | EN EJECUCION |
| Implementación de software de Mesa de ayuda.                   | Mejorar la oportunidad en la atención de soporte.                                      | 2 años | Infraestructura | Gobierno TI            | EJECUTADO    |

| PROYECTO                                                   | PROPOSITO                                                                                                                                    | TIEMPO | RESPONSABLE     | MARCO DE REFERENCIA    |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------------|
| actualización servidor Admiarchi y mesa de ayuda (físicos) | Modernizar Servidor para proporcionar mejor acceso a la información, mayor capacidad de procesamiento, seguridad, conectividad y eficiencia. | 2 año  | Infraestructura | Servicios tecnológicos |
|                                                            | Modernizar Servidor para                                                                                                                     | 2 años | Infraestructura | Servicios tecnológicos |

|                                                        |                                                                                                                                                                                            |        |                 |                        |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------------|
| Actualización servidor de Dominio (físico)             | proporcionar mejor acceso a la información, mayor capacidad de procesamiento, seguridad, conectividad y eficiencia.                                                                        |        |                 |                        |
| implementación de dispositivos NAS (Pereira y Armenia) | Mejorar el flujo de trabajo para el contenido de producción de las sedes.                                                                                                                  | 2 año  | Infraestructura | Servicios tecnológicos |
| Actualización de salas de edición Pereira y Armenia    | Implementar nuevos equipos de cómputo y salas de edición actualizadas para mejorar la producción que se realiza en el canal, con el fin de dar un mejor contenido a nuestros televidentes. | 2 años | Infraestructura | Servicios tecnológicos |

Fuente: elaboración propia - Tabla 10 Objetivos Propuestos 2024-2025

#### 4.1.3 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

| DOMINIO       | OBJETIVO ESTRATEGICO                                                                                                       | INICIATIVAS                                                                | ACCIONES                                                                                                              | PROCESOS                                                   | OBJETIVO                                                     |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Estrategia TI | Apoyar el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad a través del establecimiento de una estrategia de TI alineada. | Actualizar cada año el PETI de acuerdo con los proyectos que se presenten. | De acuerdo con el marco normativo diseñar y desarrollar estrategias, proyectos y indicadores para toma de decisiones. | Gerencia, Planeación, Tecnología e innovación, Financiera. | Mejorar y optimizar los procesos de las áreas en la entidad. |

|                           |                                                                                                                                                |                                                             |                                                                              |                                                           |                                                                                                                                                        |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobierno TI               | Potenciar la gestión en el área de TI y procesos para la mejora de la operación.                                                               | Cumplir con los esquemas de gobierno.                       | De acuerdo con el marco normativo documentar y evaluar la gestión realizada. | Planeación.                                               | Optimizar recursos financieros y físicos                                                                                                               |
| Gestión de la Información | Garantizar la seguridad, disponibilidad de la información en todo momento.                                                                     | Definir los lineamientos para la gestión de la información. | De acuerdo con el marco normativo documentar lo referente a componentes.     | Tecnología e innovación y Planeación.                     | Optimizar recursos financieros y físicos                                                                                                               |
| Sistemas de Información   | Garantizar el aseguramiento, disponibilidad, integridad de la información producida y custodiada por la Entidad a través del uso de las TIC's. | Proyectar la estructura de los sistemas de información.     | Diseñar y estructurar componentes y estrategias para                         | Tecnología e innovación, Gestión documental y Planeación. | Optimizar los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos del Canal Ser un Canal más creativo, competitivo y con un alto estándar de calidad |

Fuente: elaboración propia - Tabla 11 Alineación estrategia TI

#### 4.2 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.

##### 4.2.1 CADENA DE VALOR

El modelo de gestión de TI 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.



***Fuente. Creación propia -Ilustración 12 Cadena de Valor***

Elementos Cadena de valor:

- Entradas:
  - Recursos Financieros.
  - gestión Humana.
- Subprocesos:
  - Estrategia TI.
  - Planeación TI.
  - Soporte TI.
- Salidas:
  - Soporte.
  - Atención.
  - Soluciones optimas.
  - Alcance y seguimiento de la solución.
- Cargos responsables:
  - Coordinador de Tecnología e Innovación.
  - Ingeniero de Redes e informática.
  - Grupo Técnico de Soporte TI.
  - Ingeniero de emisión
  - Ingeniero de transmisión.
  - Ingeniero de Eficiencia Energética.
- Clientes:
  - Colaboradores.
  - Entidades del estado.
  - Ciudadanos.
- Riesgos:
  - Perdida de información.
  - Incumplimiento de la estrategia TI
  - Incumpliendo de tiempos.

**4.2.2 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.

| <u>Nombre</u>                           | <u>Descripción</u>                                                      |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 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.     |

Fuente. Creación propia -Tabla 12 Indicadores de gestión

#### 4.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TI

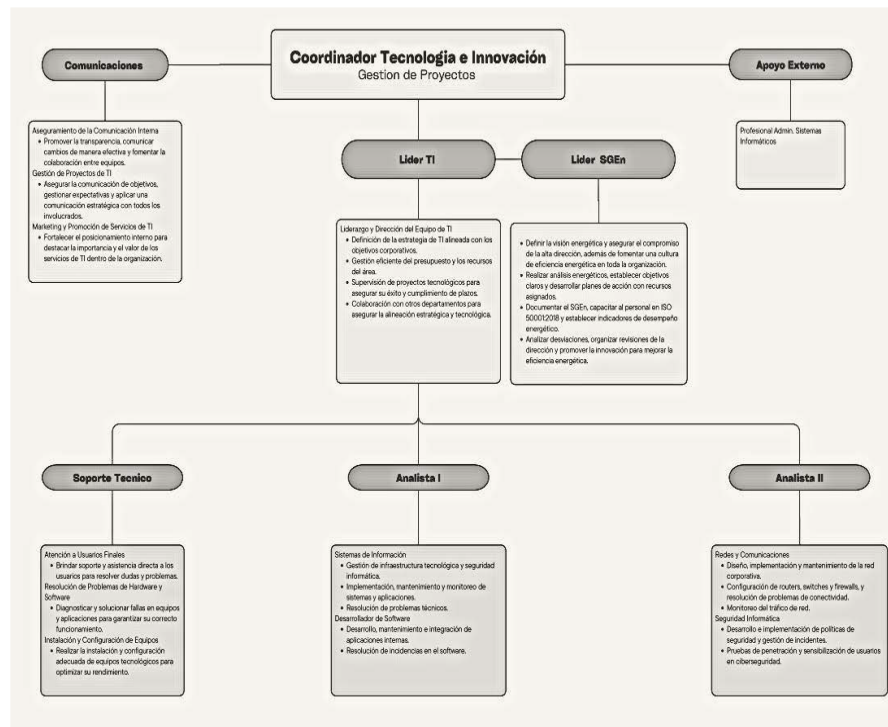
La estructura organizacional del área de Tecnologías de la Información constituye el soporte fundamental para la planeación, ejecución y control de los procesos tecnológicos dentro de la entidad. Su diseño busca asegurar una adecuada distribución de funciones y responsabilidades, facilitando la articulación 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.

### 5 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.



Fuente. Creación Propia

## 5.1 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.

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

### 5.1.2 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.

### 5.1.3 IMPLEMENTACION

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 semanal, 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.

### 5.2 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.

### 5.3 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.

### 5.4 CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

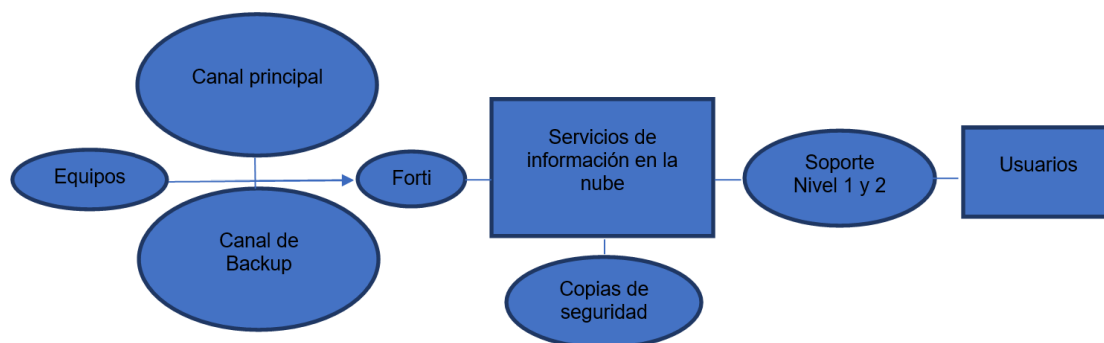
Los criterios de calidad que rigen la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han sido definidos previamente en los contratos suscritos con los proveedores, lo que garantiza que las soluciones tecnológicas adquiridas respondan a los estándares exigidos por 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.

## 5.5 INFRAESTRUCTURA

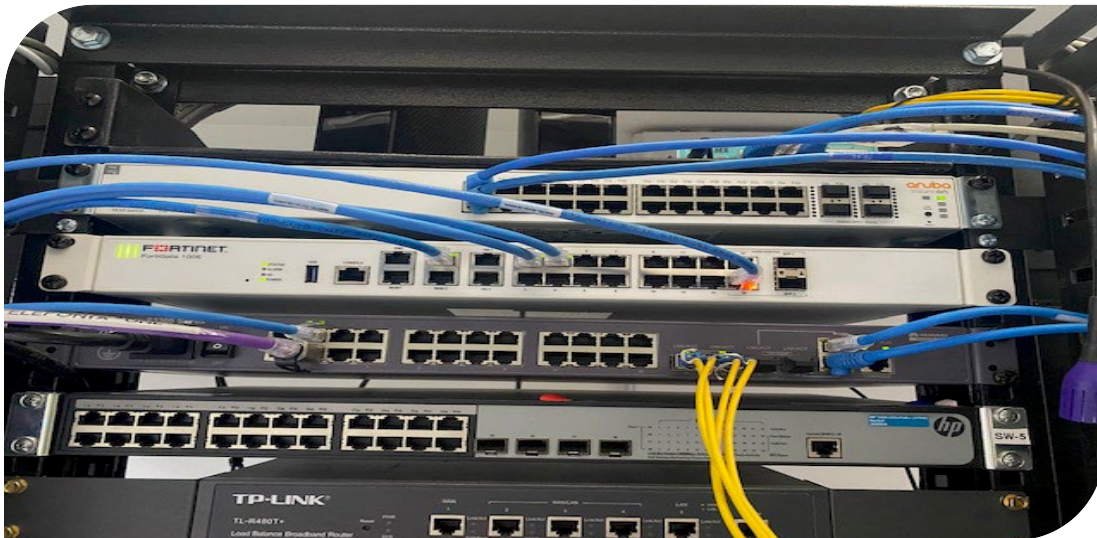


La entidad dispone de un centro de datos propio que respalda su operación tecnológica; sin embargo, los nuevos sistemas de información se implementarán en entornos de nube, lo cual ha llevado a priorizar la disponibilidad de una conexión a internet robusta y estable, así como la adecuación de los equipos necesarios para garantizar la continuidad y alta disponibilidad de todos los servicios. En este modelo, el proveedor del software asumirá 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 (Ilustración 14 y 15), 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.



Fuente. Propia - Ilustración 13 DataCenter1



Fuente. Propia - Ilustración 14 DataCenter 2

A lo anterior se suma la implementación de una política institucional de Tecnologías de la Información (TI), que establece los lineamientos generales en materia de uso, gestión y control de los recursos tecnológicos. Esta política aplica tanto para los equipos arrendados como para los de propiedad de la entidad, asegurando uniformidad en su administración. Finalmente, la gestión y el seguimiento de los activos tecnológicos estarán soportados en el nuevo ERP, el cual permitirá llevar un control centralizado y actualizado del inventario, optimizando la trazabilidad y administración de la infraestructura tecnológica.

## 5.6 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.

### 5.6.1 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.

### 5.6.1 SERVICIOS INFORMÁTICOS

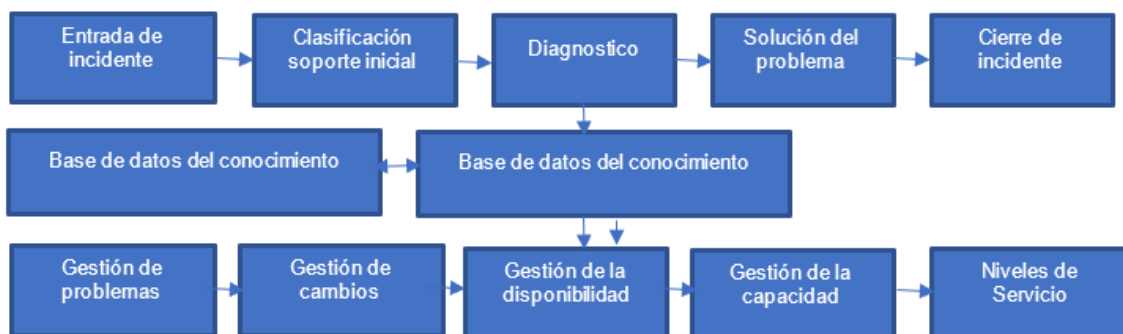
Desde Tecnología e Innovación se administran todos los servicios que se describen a continuación:

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

## 5.7 MESA DE SERVICIOS

Se constituye como el punto central de contacto entre los usuarios y el área de tecnología de la entidad, funcionando como el primer nivel de atención para la recepción, registro, seguimiento y resolución de incidentes o requerimientos relacionados con los sistemas de información y la infraestructura tecnológica. Su implementación garantiza una gestión organizada y eficiente de las solicitudes, permitiendo estandarizar procesos de soporte, optimizar los tiempos de respuesta y asegurar la trazabilidad de cada caso.

Además, la Mesa de Servicios no solo cumple un rol operativo, sino también estratégico, al convertirse en una fuente de información clave para la toma de decisiones, mediante el análisis de reportes y tendencias de incidencias. De esta manera, se fortalece la experiencia del usuario, se asegura la continuidad de los servicios tecnológicos y se contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de TI dentro de la organización.



***Fuente. Creación propia - Ilustración 16 Proceso de gestión de incidentes***

## 6 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 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.

### 6.1 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.

## 6.2 ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

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:

| PROYECTO                                                       | PROPOSITO                                                                                         | TIEMPO | RESPONSABLE     | PRESUPUESTO      |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------|
| Canal de Backup                                                | Mejorar la disponibilidad de la conexión.                                                         | 2 año  | Infraestructura | \$ 34.000.000,00 |
| Modernización de la página Web.                                | Mejorar diseño y disponibilidad de los servicios de streaming además del cumplimiento.            | 3 años | Infraestructura | \$ 90.000.000    |
| Optimización de la seguridad en las sedes de Pereira y Armenia | Instalación de Access Point y Firewall.                                                           | 1 año  | Infraestructura | \$ 12.500.000,00 |
| Modernización de la data center                                | Cambio de infraestructura en servidores y en red para mejorar la conectividad y el almacenamiento | 2 años | Infraestructura | \$               |

| PROYECTO                                                   | PROPOSITO                                                                                                                                                                                  | TIEMPO | RESPONSABLE     | PRESUPUESTO       |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|-------------------|
| actualización servidor Admiarchi y mesa de ayuda (físicos) | Modernizar Servidor para proporcionar mejor acceso a la información, mayor capacidad de procesamiento, seguridad, conectividad y eficiencia.                                               | 2 año  | Infraestructura | \$ 60.000.000,00  |
| Actualización servidor de Dominio (físico)                 | Modernizar Servidor para proporcionar mejor acceso a la información, mayor capacidad de procesamiento, seguridad, conectividad y eficiencia.                                               | 2 años | Infraestructura | \$ 60.000.000,00  |
| implementación de dispositivos NAS (Pereira y Armenia)     | Mejorar el flujo de trabajo para el contenido de producción de las sedes.                                                                                                                  | 2 año  | Infraestructura | \$ 26.000.000,00  |
| Actualización de salas de edición Pereira y Armenia        | Implementar nuevos equipos de cómputo y salas de edición actualizadas para mejorar la producción que se realiza en el canal, con el fin de dar un mejor contenido a nuestros televidentes. | 2 años | Infraestructura | \$ 220.000.000,00 |

## 7 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.

## 8. 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 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.