MACROPROCESO:		MISIONAL			CÓDIGO:	A-GB-FC01	
PROCESO AL QUE PERTENECE:		GESTIÓN TÉCNICA			VERSIÓN:	4	
NOMBRE DEL FORMATO:		FORMATO DE CARACTERIZACIONES			FECHA:	7/5/2025	
OBJETIVO DEL PROCESO: Velar, gestionar, brindar las herramientas para la elaboración de contenido audiovisual y definir los servicios tecnológicos de la señal satelital, radiodifundida y web (streaming), garantizando el óptimo funcionamiento.							
ALCANCE DEL PROCESO: Desde la planeación y gestión de las necesidades de la infraestructura tecnológica y mantenimiento hasta su ejecución							
LÍDER DEL PROCESO: Encargado del procedimiento de gestión Técnica.					Fecha de actualización por el proceso	15/05/2025	
SECUENCIA E INTERACCIÓN							
PARTES INTERADAS	ENTRADA (Insumo)	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDA (Producto)	CLIENTE		
Alta Gerencia Planeación Institucional Todos los procesos	Direccionamiento estratégico	P L A N E A R	Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Matriz de Riesgos del proceso Informe de seguimiento a riesgos Informe de riesgos cuatrimestral	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Alta Gerencia Planeación Institucional Todos los procesos	Requisitos, necesidades y expectativas		Identificar partes interesadas pertinentes al proceso	Matriz de identificación de partes interesadas	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Entes de Control		
Todos los procesos	Necesidades de información desde y hacia el proceso		- Identificar necesidades de comunicación del proceso - Gestionar eficazmente la comunicación del proceso	Matriz de comunicaciones	Todos los procesos		
Todos los procesos	Necesidad de cambio		Identificar el cambio, su justificación y consecuencias	Matriz de gestión de cambio	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Clientes Gestión Técnica y Emisión	Requisitos de las normas NTC ISO:9001:2025, Plan estratégico de la entidad, Requisitos legales y necesidades de las partes interesadas		Planificación y documentación de las actividades del proceso: Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, metas e indicadores, mapa de procesos en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el fin de lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento en el SGC	Procedimientos, registros, mapa de procesos, indicadores del PEI, indicadores Y documentos del SGC.	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Funcion Pública Gestión Técnica y Emisión	Política de Gobierno Digital Necesidades identificadas Acciones correctivas y de mejora		Proyectar el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicación - PETI	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Funcion Pública Gestión Técnica y Emisión	Matriz de riesgos Listado de activos Obsolescencia		Planificar acciones de contingencia frente a fallas o eventos críticos	Documento de Infraestructura Crítica actualizado	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Funcion Pública Gestión Técnica y Emisión	Política de Seguridad Digital Listado de activos Necesidades identificadas		Proyectar el Plan de Seguridad de la Información	Plan de Seguridad de la Información	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Funcion Pública Gestión Técnica y Emisión	Política de Seguridad Digital Identificación de riesgos		Proyectar el Plan de Tratamiento de Seguridad de la Información	Plan de Tratamiento de Seguridad de la Información	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Gestión Técnica y Emisión Todos los procesos	Información sobre infraestructura, procesos y amenazas		Identificar riesgos de la infraestructura de TI y broadcast	Documento de Infraestructura Crítica	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo		
Gestión Técnica y Emisión Todos los procesos	Listado de activos Último reporte de obsolescencia Necesidades identificadas	Planear los mantenimientos preventivos de la infraestructura de TI y broadcast	Cronograma de mantenimientos preventivos	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo			
Gestión Técnica y Emisión Todos los procesos	Listado de activos Último reporte de obsolescencia	Proyectar la Ficha Técnica de Infraestructura para el FUTIC	Ficha Técnica de Infraestructura para el FUTIC	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo FUTIC			
Gestión Técnica, Líderes de proceso	Cronograma de mantenimiento	H A C E R	Comunicar y ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos según cronograma	Equipos operativos y registros de mantenimiento	Producción, Emisión, Alta Gerencia		
Alta Gerencia, Planeación, MINTIC	Planes Institucionales (PEI, PETI, FUTIC, Seguridad)		Ejecutar planes estratégicos y técnicos aprobados (PEI, PETI, FUTIC, Seguridad y Tratamiento de Información)	Planes implementados y reportes de cumplimiento	Planeación, Control Interno, Entes Externos		
Producción, Emisión, Técnica	Agenda de programación y pantalla		Dar soporte técnico y operativo a producciones en vivo y emisiones	Transmisiones estables y sin interrupciones	Audiencia, Dirección de Producción		
Audiencia, Entes de control	Infraestructura técnica y de emisión		Garantizar la emisión continua de las señales TRO HD, TRO PLUS y streaming	Señal continua 24/7	Audiencia, Alta Gerencia		
Gestión Técnica y Emisión	Matriz de riesgos institucionales		Administración y gestión de los riesgos del proceso. Implementar controles y planes de mitigación de los riesgos	Matriz de riesgos actualizada, revisión por la dirección, indicadores de gestión, plan de mejoramiento institucional	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo		
Alta Gerencia, Planeación, Control Interno	Planes estratégicos (PEI, PETI, Seguridad, Compras), cronogramas e informes	V E R I F I C A R	Hacer seguimiento al cumplimiento de los planes, cronogramas y mantenimientos	Informes de avance y cumplimiento	Alta Gerencia, Planeación		
Alta Gerencia, Producción, Técnica	Bitácoras de emisión, reportes técnicos		Supervisar continuidad de la señal y soporte a producciones en vivo	Reportes de calidad de emisión y operación técnica	Alta Gerencia, Entes de control		
Planeación Institucional, MINTIC	Reportes en plataformas oficiales (FUTIC, PEI, etc.)		Validar cumplimiento de los reportes institucionales cargados	Conformidad en reportes institucionales	MINTIC, Planeación		
Gestión Técnica y Emisión	Matriz de Riesgos Institucionales		Monitorear la ejecución de los controles propuestos para los riesgos	Seguimiento de los riesgos con evidencias	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo		
Gestión Técnica y Emisión	Planes técnicos de indicadores, Procedimientos, Requisitos, etc.		Recopilar datos e indicadores de gestión del proceso.	Informe de gestión del proceso	Alta Gerencia Gestión Planeación institucional		
Gestión Técnica y Emisión	No conformidades del proceso, Riesgos, Acciones de mejora	A C T U A R	Implementar acciones correctivas y/o de mejora con base en los resultados de auditorías internas, el seguimiento al cronograma, el control de documentos y registros, con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso	Acciones correctivas Planes de Mejoramiento del proceso	Alta Gerencia Gestión Planeación Institucional Gestión de Mejoramiento continuo Control Interno		
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		RECURSOS		OTROS	
Profesionales y técnicos en telecomunicaciones y electrónicos		Equipos de cómputo (Hardware), Aplicativo (Software)		Insumos de papelería		Recursos financieros para el desarrollo del proceso. Disponibilidad de tiempo. Servicios asociados (agua, luz, teléfono, Internet).	
CONTROLES EN EL PROCESO				ACTIVOS DE INFORMACIÓN			
Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, procedimientos				Los activos de información asociados al proceso se pueden consultar en las TRD.			
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO				REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO			
(M-GT-P01) Procedimiento de mantenimientos preventivos y correctivo de equipos. (M-GT-I01) Instructivo de Equipos (M-GT-P02) Procedimientos gestión de recursos tecnológicos. (M-GT-P04) Procedimiento operador de emisión.				(M-GT-P01-F01) Orden de trabajo de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo (M-GT-P01-F02) Hoja de Vida Maquinaria y Equipo (M-GT-P01-F03) Hoja de Vida de equipos (M-GT-P01-F04) Formato Control Registro de Solicitudes (M-GT-P01-F05) Hoja de vida centros de producción (M-GT-P01-F06) Formato rutinas de mantenimiento preventivo de equipos (M-GT-P02-F01) Bitácora de Seguimiento de la Red de Transmisión Correo Electrónico Circular Informativa Solicitudes Físicas			
REQUISITOS Y REGULACIONES APLICABLES SIG				NORMATIVIDAD			
REQUISITOS DEL CLIENTE: Productos, insumos y servicios que cumplan y satisfagan las expectativas de los clientes internos y externos REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Manual de Calidad Orgánico. REQUISITOS ISO: 4.4 – 5.1.1 – 6.1 – 6.2 – 6.3 – 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.5 – 7.1.6 – 7.2 – 7.5 – 8.1 – 8.4 – 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3 – 8.5.4 – 8.6 – 8.7 – 9.1.1 – 9.2.1 – 9.2.2 – 9.3.1 – 10.2 – 10.3				Ver documento MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			
INDICADORES DEL PROCESO							
TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS	PERIODICIDAD MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE ANALISIS	META
Satisfacción	Índice de Satisfacción de Usuarios por servicio de soporte del área técnica	(Número de Solicitudes Satisfactoriamente Atendidas / Total de Solicitudes Atendidas) * 100	Porcentaje	Registros de Atención de Solicitudes, Encuestas de Satisfacción hoja de respuestas que genera automáticamente la herramienta Google Formularios	Semestral	Semestral	100%

Eficiencia	Porcentaje de Cumplimiento de Mantenimientos Preventivos de TI	(Mantenimientos Preventivos Ejecutados / Mantenimientos Preventivos Programados) * 100	Porcentaje	Cronograma de mantenimientos preventivos, Informes Técnicos	Cuatrimstral	Cuatrimstral	50%		
INDICADORES DEL DE ACUERDO A LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA									
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS					
				Línea Base	2024	2025	2026	2027	
Ejecutar el plan de compras coherente a las necesidades del Canal	Implementación del plan de compras	(Recursos ejecutados / Recursos Asignados) * 100	Porcentaje	90%	100%	100%	100%	100%	
Incrementar los ingresos generados por el alquiler de equipos de infraestructura tecnológica en el próximo año fiscal, comparado con el periodo anterior.	Incrementar el alquiler de equipos de infraestructura tecnológica	(Ingresos totales obtenidos por el alquiler de equipos tecnológicos en el periodo actual / Ingresos totales obtenidos por el alquiler de equipos tecnológicos en el periodo inmediatamente anterior) * 100	Porcentaje	900.000.000	1.000.000.000	1.053.000.000	1.108.809.000	1.167.575.877	
Lograr el cumplimiento de los proyectos programados en la hoja de ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el año periodo establecido	Cumplimiento de los proyectos formulados en la hoja de ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.	Porcentaje de avance de los proyectos programados en el Plan Estratégico de tecnologías de la información - PETI (Porcentaje programado de proyectos del Plan Estratégico de tecnologías de la información - PETI para la vigencia)	Porcentaje	80%	100%	100%	100%	100%	
Alcanzar el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información para el año garantizando la implementación de las medidas y acciones previstas para mitigar los riesgos.	Cumplimiento de actividades del Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2024.	Porcentaje de avances de las acciones programadas en el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información. (Porcentaje programado de acciones del Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información para la vigencia)	Porcentaje	80%	100%	100%	100%	100%	
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	VERSIÓN			RAZÓN DEL CAMBIO					
Noviembre 9 de 2021	1			Modificación del Manual del SIG, así mismo se cambia el formato de las caracterizaciones					
Diciembre 2 de 2022	2			Se modificó en las actividades del ciclo PHVA					
Abril 9 de 2024	3			Modificación de los indicadores de gestión					
Mayo 15 de 2025	4			Se reestructuró toda la caracterización del proceso con base en el ciclo PHVA, integrando y organizando las diferentes actividades del área de manera coherente y alineada con los objetivos institucionales					
ELABORÓ: GESTIÓN TÉCNICA Y EMISIÓN				REVISÓ Y APROBÓ: GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO					
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de mejoramiento continuo									