



ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 1 de 58

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETI



TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA
CANAL TRO

| | | |
|---|---|--|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 2 de 58 |
|---|---|--|

Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| OBJETIVO GENERAL | 5 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 5 |
| ALCANCE | 6 |
| DEFINICIONES | 7 |
| MARCO NORMATIVO Y ANÁLISIS DEL ENTORNO | 7 |
| RUPTURAS ESTRATÉGICAS | 11 |
| ENTENDIMIENTO ORGANIZACIONAL | 15 |
| Estructura Organizacional de la Entidad | 15 |
| MAPA DE PROCESOS | 19 |
| Descripción de Procesos | 19 |
| Proceso Estratégico | 19 |
| Proceso Misional | 20 |
| Proceso de Apoyo | 23 |
| Proceso de verificación y control | 25 |
| CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS | 26 |
| CARACTERIZACION DE USUARIOS | 29 |
| CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES | 29 |
| ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE TI | 29 |
| Estrategia TI | 29 |
| Gobierno TI | 30 |
| Gestión de la Información | 31 |
| Sistemas de Información | 32 |
| Servicios Tecnológicos | 35 |
| Uso y Apropiación | 50 |
| Seguridad Informática | 51 |
| CATÁLOGO DE HALLAZGOS | 51 |
| Matriz FODA | 51 |
| ANÁLISIS FINANCIERO | 52 |
| ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO | 52 |
| Colaboración TI | 53 |
| Sistemas de Información, innovación y Seguridad | 53 |
| Misión TI | 54 |
| Visión TI | 54 |
| Objetivos Estratégicos TI | 54 |
| MODELO DE PLANEACIÓN | 56 |
| Hoja de Ruta | 56 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO | 57 |
| PLAN DE COMUNICACIONES | 57 |
| Anexos | |

| | | |
|---|---|--|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 3 de 58 |
|---|---|--|

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Integrantes construcción PETI Canal Tro | 6 |
| Tabla 2. Marco Normativo | 7 |
| Tabla 3. Factores Externos | 10 |
| Tabla 4. Ruptura Estratégica 01 | 12 |
| Tabla 5. Ruptura Estratégica 02 | 12 |
| Tabla 6. Ruptura Estratégica 03 | 13 |
| Tabla 7. Ruptura Estratégica 04 | 13 |
| Tabla 8. Ruptura Estratégica 05 | 14 |
| Tabla 9. Ruptura Estratégica 06 | 14 |
| Tabla 10. Ruptura Estratégica 07 | 15 |
| Tabla 11. Estrategia de la Entidad | 16 |
| Tabla 12. Proceso Estratégico | 19 |
| Tabla 13. Proceso Misional | 20 |
| Tabla 14. Proceso de Apoyo | 23 |
| Tabla 15. Proceso de Verificación y Control | 25 |
| Tabla 16. Caracterización de Servicios 01 | 26 |
| Tabla 17. Caracterización de Servicios 02 | 26 |
| Tabla 18. Caracterización de Servicios 03 | 26 |
| Tabla 19. Caracterización de Servicios 04 | 26 |
| Tabla 20. Caracterización de Servicios 05 | 27 |
| Tabla 21. Caracterización de Servicios 06 | 27 |
| Tabla 22. Caracterización de Servicios 07 | 27 |
| Tabla 23. Caracterización de Servicios 08 | 28 |
| Tabla 24. Caracterización de Servicios 09 | 28 |
| Tabla 25. Caracterización de Servicios 10 | 28 |
| Tabla 26. Sistemas de Información activos del canal TRO | 32 |
| Tabla 27. Infraestructura Tecnológica 01 | 36 |
| Tabla 28. Infraestructura Tecnológica 02 | 36 |
| Tabla 29. Infraestructura Tecnológica 03 | 37 |
| Tabla 30. Infraestructura Tecnológica 04 | 37 |
| Tabla 31. Infraestructura Tecnológica 05 | 38 |
| Tabla 32. Infraestructura Tecnológica 06 | 38 |
| Tabla 33. Infraestructura Tecnológica 07 | 39 |
| Tabla 34. Infraestructura Tecnológica 08 | 39 |
| Tabla 35. Infraestructura Tecnológica 09 | 40 |
| Tabla 36. Infraestructura Tecnológica 10 | 40 |
| Tabla 37. Infraestructura Tecnológica 11 | 40 |

| | | |
|---|---|--|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 4 de 58 |
|---|---|--|

| | |
|---|----|
| Tabla 38. Infraestructura Tecnológica 12 | 41 |
| Tabla 39. Infraestructura Tecnológica 13 | 41 |
| Tabla 40. Infraestructura Tecnológica 14 | 41 |
| Tabla 41. Infraestructura Tecnológica 15 | 42 |
| Tabla 42. Infraestructura Tecnológica 16 | 42 |
| Tabla 43. Infraestructura Tecnológica 17 | 42 |
| Tabla 44. Infraestructura Tecnológica 18 | 43 |
| Tabla 45. Infraestructura Tecnológica 19 | 43 |
| Tabla 46. Infraestructura Tecnológica 20 | 43 |
| Tabla 47. Infraestructura Tecnológica 21 | 44 |
| Tabla 48. Infraestructura Tecnológica 22 | 44 |
| Tabla 49. Infraestructura Tecnológica 23 | 45 |
| Tabla 50. Infraestructura Tecnológica 24 | 45 |
| Tabla 51. Infraestructura Tecnológica 25 | 45 |
| Tabla 52. Infraestructura Tecnológica 26 | 46 |
| Tabla 53. Infraestructura Tecnológica 27 | 46 |
| Tabla 54. Infraestructura Tecnológica 28 | 46 |
| Tabla 55. Infraestructura Tecnológica 29 | 47 |
| Tabla 56. Infraestructura Tecnológica 30 | 47 |
| Tabla 57. Infraestructura Tecnológica 31 | 48 |
| Tabla 58. Infraestructura Tecnológica 32 | 48 |
| Tabla 59. Infraestructura Tecnológica 33 | 48 |
| Tabla 60. Infraestructura Tecnológica 34 | 49 |
| Tabla 61. Infraestructura Tecnológica 35 | 49 |
| Tabla 62. Infraestructura Tecnológica 36 | 49 |
| Tabla 63. Matriz FODA | 51 |
| Tabla 65. Colaboración TI | 54 |
| Tabla 66. Sistemas de información, innovación y seguridad | 54 |
| Tabla 67. Hoja de Ruta | 57 |

Índice de ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Estructura organizacional de la entidad | 15 |
| Ilustración 2. Mapa de Procesos | 19 |
| Ilustración 3. Estructura organizacional oficina TI | 30 |
| Ilustración 4. Sistema de información, innovación y seguridad | 53 |

| | | |
|---|---|--|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 5 de 58 |
|---|---|--|

INTRODUCCIÓN

El rápido avance de los sistemas tecnológicos da surgimiento a nuevas tecnologías de información y comunicación que impulsan al avance y modernización de las entidades tanto públicas como privadas.

El uso efectivo de las TIC permite crear estrategias que acceder a la participación activa entre usuarios y colaboradores permitiendo la toma de decisiones concretas, automatización de procesos, seguridad en la información y monitoreo de indicadores que permiten identificar oportunidades de mejora continua.

De acuerdo a los lineamientos del plan de gobierno digital, su política de transformación digital publica, los estándares definidos por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicación MINTIC y siguiendo las directrices y parámetros del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) para la gestión TI, nace el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETI) como artefacto utilizado para el desarrollo y expresión de estrategias tecnológicas que estén alineadas con el plan estratégico situacional de la entidad con el fin de generar soluciones que optimicen el uso de recursos informáticos.

El Plan Estratégico de Tecnologías de Comunicación e Información- PETI es continuo y dinámico, además permite visualizar la situación actual de la entidad en cuanto a la integración de la tecnología en cada uno de los procesos y servicios ofrecidos, y a partir de ese diagnóstico y análisis se genera un plan estratégico que permita tener una hoja de ruta de mejora continua.

OBJETIVO GENERAL

Definir, estructurar e implementar un plan estratégico de tecnologías de Información y comunicación (PETI) en la Televisión Regional del Oriente, de acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MRAE, buscando la alineación de las Tecnologías de la Información y Comunicación -TIC con el Plan Estratégico Situacional logrando la prestación óptima, segura y eficiente de los servicios ofrecidos por la entidad a través de la gestión TI.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el funcionamiento de la entidad a través del diagnóstico y levantamiento de información de la situación actual de la Televisión Regional del Oriente.
- Realizar el análisis de la situación actual de la oficina TI y su estructura organizacional interna implementando y administrando las tecnologías de la información y comunicación logrando un estado deseado identificando oportunidades de mejora.



PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

| |
|--------------------|
| Código: M-GT-PL-01 |
| Versión: 06 |
| Fecha: 30-01-2026 |
| Página 6 de 58 |

- Generar el modelo de planeación (hoja de ruta) del PETI, a partir del catálogo de hallazgos, rupturas estratégicas, análisis financiero y entendimiento estratégico aplicando estrategias de transformación digital que definan acciones de mejora para los servicios y procesos.

ALCANCE

El alcance del PETI incluye la estructura organizacional de la entidad, el Plan estratégico Situacional establecido para el periodo 2026, identificación e implementación de iniciativas y proyectos que, de acuerdo al marco de referencia de arquitectura empresarial, la estrategia de gobierno digital y la normatividad vigente permitan la transformación digital progresiva de la Televisión Regional del Oriente – CANAL TRO.

Para la construcción del PETI se contó con la presencia de un representante por dependencia, con el fin de realizar el levantamiento de la información de cada área de acuerdo a sus necesidades.

| ÁREA | NOMBRE | ROL |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Gerencia | Edna Carolina Joya Núñez | Gerente |
| Gestión de Planeación Institucional | Andrés Fernando Balcázar | Líder de área |
| Gestión de Mejoramiento Continuo | Marlli Sánchez Contreras | Líder de área |
| Gestión de comercialización y ventas | Alexandra Guerrero Mora | Líder de área |
| Gestión de producción y Programación | Lina Vanessa Ramírez Gamboa | Líder del área |
| Gestión técnica y Emisión | Lider de Tecnica y emison | Líder del área |
| Gestión de Archivo Audiovisual | Lider De Archivo Audiovisual | Líder de área |
| Gestión TRO Digital | Laura Camila Pinilla | Líder de área |
| Secretaría General y Área Financiera | Henry Alfonso Diaz Henandez | Secretario General |
| Oficina de Control Interno | Nelson Andrés Mantilla Oliveros | Jefe de Oficina |
| Gestión de Bienes y Servicios | James Ronald Bernal Bermúdez | Líder de área |
| Gestión Archivo Documental | Griver Margeny Rojas Guadrón | Líder de área |
| Gestión jurídica | Henry Alfonso Diaz Henandez | Líder de área |
| Gestión de Talento Humano | Alonso Lagos Chinchilla | Líder de área |

Tabla 1. Integrantes Construcción PETI – CANALTRO

ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

| |
|--------------------|
| Código: M-GT-PL-01 |
| Versión: 06 |
| Fecha: 30-01-2026 |
| Página 7 de 58 |

DEFINICIONES

- **Arquitectura Empresarial:** metodología que permite alinear procesos, servicios, infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos de la entidad.
- **Competitividad:** en el ámbito empresarial, es la capacidad de obtener una rentabilidad superior a la de los competidores.
- **Estrategia:** acción concreta que se ejecuta a través de una ruta para llegar a un objetivo específico.
- **Estándar:** nivel de referencia para medir características ideales de un producto o servicio.
- **Lineamiento:** orientación de carácter general, con el objetivo de ser implementada.
- **Proceso:** secuencia de acciones que llevan a un fin determinado.
- **Trámite:** solicitud que se realiza ante una dependencia con el fin de obtener un beneficio.

MARCO NORMATIVO Y ANÁLISIS DEL ENTORNO

El enfoque metodológico y los instrumentos con los que se construye el presente PETI se basan en el marco de referencia de arquitectura empresarial.

| PROCESO FECHA | GESTION TECNICA | |
|-----------------------|--|---------------------------------|
| | NORMA | ENTIDAD QUE EMITE |
| (3 noviembre de 1966) | Ley 74 "Por la cual se reglamenta la transmisión de programas por los servicios de radiodifusión". | Congreso de la República |
| (28 de enero de 1982) | Ley 23 "Sobre derechos de autor". | Congreso de la República |
| (29 de enero de 1991) | Ley 14 "Por la cual se dictan normas sobre el servicio de televisión y radiodifusión oficial". | Congreso de la República |
| (20 de enero de 1995) | Ley 182 "Por la cual se reglamenta el servicio de la televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforman la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la | Congreso de la República |



ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 8 de 58

| | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|
| | industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones" | |
| (20 de diciembre de 1996) | Ley 335 "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, se crea la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones". | Congreso de la República |
| (28 de julio de 1999) | Ley 506 "Por la cual se modifica el Artículo 58 de la Ley 182 de 1995, por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones" - Prohibiciones para prestar el servicio" | Congreso de la República |
| (8 de agosto de 2001) | Ley 680 "Por la cual se reforman las Leyes 14 de 1991, 182 de 1995, 335 de 1996 y se dictan otras disposiciones en materia de Televisión" | Congreso de la República |
| (29 de julio de 2009) | Ley 1341 "Por la cual se definen 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 del Espectro y se dictan otras disposiciones (entre ellas subrogar los artículos 1, 2, 3, 7 y 18 de la Ley 74 de 1966)". | Congreso de la República |



ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 9 de 58

| | | |
|-----------------------|--|--|
| (5 de enero de 2009) | <p>Ley 1273 "Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".</p> | <p>Congreso de la República</p> |
| (10 de enero de 2012) | <p>Ley 1507 "Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones. Define la distribución de competencias entre las entidades del Estado que tendrán a su cargo la formulación de planes, la regulación, la dirección, la gestión y el control de los servicios de televisión y adopta las medidas pertinentes para su cabal cumplimiento, en concordancia con las funciones previstas en las Leyes 182 de 1995, 1341 de 2009 y el Decreto Ley 4169 de 2011".</p> | <p>Congreso de la República</p> |
| (13 de abril de 2012) | <p>Ley 1509 "Por medio de la cual se aprueba el "Convenio sobre la Distribución de Señales Portadoras de Programas Transmitidas por Satélite", hecho en Bruselas el 21 de mayo de 1974.</p> | <p>Congreso de la República</p> |
| (04 de Abril de 2018) | <p>Decreto 612 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".</p> | <p>Congreso de la República</p> |



ISO 9001

ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 10 de 58

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------------|
| (25 de julio de 2019) | Ley 1978 "Moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), distribuye competencias, crea un regulador único y dicta otras disposiciones. | Congreso de la República |
|-----------------------|---|---------------------------------|

Tabla 2. Marco Normativo

Además de las normas y documentos de referencia, se realizó un análisis de los factores externos asociados a los componentes políticos, económicos, sociales y tecnológicos que se describen a continuación y que se encuentran relacionados con la construcción del plan estratégico de Tecnologías de la Información.

| CLASIFICACIÓN DE FACTORES EXTERNOS | |
|------------------------------------|--|
| FACTOR | DESCRIPCIÓN |
| Político | <p>La transformación digital ha venido cambiando la comunicación en la sociedad, se ha convertido en un pilar fundamental en la forma en que las empresas se relacionan con un cliente por medio de su portafolio de productos y/o servicios, además de integrar sus procesos con la tecnología, es por esto, que el Estado Colombiano en su plan de gobierno apoya la transformación digital en las entidades públicas generando la prestación de servicios eficientes y valor agregado a los procesos internos.</p> <p>Relacionado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan nacional de desarrollo -Principios de la transformación digital -Lineamientos de la política de gobierno digital |
| Económico | <p>El recurso económico juega un papel importante en la implementación de los objetivos estratégicos que ponen en ruta nuestra entidad ya que se requiere de la formación y mejora continua de los sistemas de información que permitan la fácil comunicación interna de procesos y la prestación optima y oportuna de los servicios.</p> <p>Relacionado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de inversión |
| Social | <p>Con el fin de fortalecer el sistema integrado de gestión y su integración con la transformación digital en los procesos internos y los servicios ofrecidos, es necesario que la ciudadanía y entidades públicas y privadas y usuario en general, tengan acceso a información de la entidad de forma oportuna y veraz.</p> <p>Relacionado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entes de control -Ciudadanos -Televidentes |

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 11 de 58 |
|---|---|---|

| | |
|--------------------|--|
| Tecnológico | <p>El crecimiento vertiginoso de la tecnología y la rápida adaptabilidad que ésta requiere hace necesario que la infraestructura tecnológica de la entidad fortalezca sus bases, diseñe e implemente nuevas estrategias TI que permitan su competitividad en el mercado.</p> <p>Relacionado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -colaboración TI -Sistema de Información |
|--------------------|--|

Tabla 3. Factores Externos

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Según lo establecido por el PETI del MINTIC y su plan TIC (2018-2022) EL FUTURO DIGITAL ES DE TODOS, se entiende como transformación digital:

Desde el punto de vista empresarial y sectorial, la transformación digital se concibe como el uso y apropiación de las tecnologías de la información combinadas con la capacidad de liderazgo y el cambio organizacional para mejorar o cambiar radicalmente el desempeño y el modelo de negocio de las empresas. La transformación digital busca modificar todo aquello que se enmarca en esquemas tradicionales haciendo uso y aprovechamiento de las tecnologías emergentes y maduras, para optimizar su estrategia de generación de valor, aumentando su espectro de impacto, y generando invaluables beneficios para la sociedad al influir en las actividades productivas de diferentes sectores. Es claramente una transformación que va más allá de la simple inclusión del elemento tecnológico, pues implica innovar en la manera de pensar y de hacer las cosas.

La ruptura estratégica nos permite identificar los paradigmas a romper conforme a las carencias encontradas en el levantamiento de información en la entidad en cuanto a soluciones tecnológicas.

La dirección técnica – emisión- TI, acoge estrategias e iniciativas que estén alineadas con la estructura organizacional de la entidad y que impulsen a la transformación digital de la Televisión Regional del Oriente – CANAL TRO, integrando nuevas tecnologías a los procesos, trámites y servicios.

De acuerdo al levantamiento de información, teniendo en cuenta el plan nacional digital y sus principios de transformación digital y siguiendo los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, se describen a continuación las rupturas estratégicas que fueron identificadas en la Televisión Regional del Oriente – CANAL TRO.

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 12 de 58 |
|---|---|---|

| ATTRIBUTO | DESCRIPCION |
|---|--|
| Identificador | RE-01 Comunicación interna |
| Descripción del Paradigma | No hay flujo de información oportuna entre dependencias que permita mantener actualizada la plataforma digital. |
| Efecto Negativo Causado | Uso ineficiente de recursos. Riesgo en algún proceso por no contar con la información necesaria de manera oportuna. |
| Descripción de la ruptura estratégica | Implementar herramienta tecnológica que permita el flujo de información interna en tiempo óptimo y que esté adaptado a los recursos de la entidad. |
| Como romper paradigma | Automatizando la comunicación interna entre dependencias de la entidad. |
| Impacto esperando de la ruptura estratégica | Uso eficiente de recursos. Actualización de plataforma digital. Mitigación de riesgos en los procesos por falta de información. |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |
| Dominio MRAE | Uso y Apropiación |

Tabla 4. Ruptura Estratégica 01

| ATTRIBUTO | DESCRIPCION |
|--|--|
| Identificador | RE-02 Portafolio de productos y servicios |
| Descripción del Paradigma | Falta de promoción continua y actualizada del portafolio de productos y servicios ofrecidos por la Televisión Regional del Oriente. |
| Efecto Negativo Causado | No difusión correcta del portafolio de productos y servicios. No se identifica de forma correcta la necesidad del cliente No seguimiento de cliente para su permanencia. |
| Descripción de la ruptura estratégica | Apoyar la estrategia de mercado a través de una herramienta tecnológica que fortalezca el portafolio de productos y servicios de la Televisión Regional del Oriente – Canal Tro. |
| Como romper paradigma | Implementando una solución tecnológica que permita el correcto desarrollo del mercadeo en la promoción del portafolio. |
| Impacto esperado de la ruptura estratégica | Posicionamiento de la marca. Atracción de nuevos clientes. Medición de satisfacción del cliente Eficiente gestión comercial nacional y local. |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |
| Dominio MRAE | Sistemas de información |

Tabla 5. Ruptura Estratégica 02

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 13 de 58 |
|---|---|---|

| ATTRIBUTO | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Identificador | RE-03 Innovación en gestión documental |
| Descripción del Paradigma | No se cuenta con un sistema de gestión de contenido empresarial. |
| Efecto Negativo Causado | Altos costos de uso de papel. Pérdida de documentación. Archivo de información sin nivel de seguridad |
| Descripción de la ruptura estratégica | Adoptar un sistema de gestión de contenido empresarial. |
| Como romper paradigma | Implementar un sistema de gestión de contenido empresarial. |
| Impacto esperado de la ruptura estratégica | Seguridad en la información Reducción de tiempos de búsqueda de documentos. Economía en el uso de papel. |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |
| Dominio MRAE | Gestión de Información |

Tabla 6. Ruptura Estratégica 03

| ATTRIBUTO | DESCRIPCION |
|--|---|
| Identificador | RE-04 Seguridad de la Información |
| Descripción del Paradigma | Falta fortalecer la política de seguridad de la información, trazabilidad y catalogación del nivel de riesgo al cual está expuesto el archivo audiovisual y la gestión documental, y la falta de estudio de vulnerabilidad que permite establecer un plan de acción; preservando la integridad y la confidencialidad de la información a través de un SGSI basado en la norma ISO 27001 |
| Efecto Negativo Causado | No preservación adecuada de la información. Riesgos de ataques informáticos |
| Descripción de la ruptura estratégica | Fortalecer políticas de seguridad de la información, trazabilidad y catalogación del riesgo garantizando la privacidad en la información. Conocer las vulnerabilidades y responder a estas para eliminarlas o mitigarlas. |
| Como romper paradigma | Implementando políticas de seguridad de la información, trazabilidad y catalogación de nivel de riesgos de acuerdo a la información administrada. Contratar un estudio de vulnerabilidad. Sistema de gestión de seguridad de la información ISO 27001 |
| Impacto esperado de la ruptura estratégica | Acceso restringido. Seguridad en la información Mitigación o eliminación de riesgos informáticos. |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 14 de 58

Dominio MRAE

Seguridad informática

Tabla 7. Ruptura Estratégica 04

| ATRIBUTO | DESCRIPCION |
|---|--|
| Identificador | RE-05 Preservación bienes del canal |
| Descripción del Paradigma | La televisión Regional del Oriente, cuenta en la actualidad con un software (Softland) que permite administrar los bienes del canal, sin embargo, no se tiene el adecuado uso y apropiación del mismo. |
| Efecto Negativo Causado | No adecuado seguimiento. |
| Descripción de la ruptura estratégica | Mejorar el uso y apropiación del software existente. |
| Como romper paradigma | Implementando el uso y apropiación de la herramienta softland que permita hacer un seguimiento adecuado de los bienes del canal. |
| Impacto esperando de la ruptura estratégica | Uso eficiente de herramienta tecnológica. Trazabilidad adecuada de bienes |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |
| Dominio MRAE | Uso y apropiación |

Tabla 8. Ruptura Estratégica 05

| ATRIBUTO | DESCRIPCION |
|--|--|
| Identificador | RE-06 Gestión TI |
| Descripción del Paradigma | No se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada ni la capacidad analítica necesaria para soportar todas las necesidades pertinentes a la gestión TI |
| Efecto Negativo Causado | No cumplimiento y seguimiento adecuado de la gestión TI. |
| Descripción de la ruptura estratégica | Impulsar el desarrollo analítico que generar soluciones en soporte tecnológico. |
| Como romper paradigma | Implementar mesa de ayuda en base a la metodología ITIL Implementación de una mesa de ayuda que gestione los soportes de la Televisión Regional del Oriente – Canal TRO. Implementar una herramienta de gestión del conocimiento para fortalecer el área técnica en base a la experiencia que se gana día a día. |
| Impacto esperado de la ruptura estratégica | Toma de decisiones adecuadas con base en la información recibida. Central de atendimiento que resuelva de forma oportuna problemas de usuarios. Escalar y direccionar las solicitudes de los clientes. |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |
| Dominio MRAE | Estrategia TI |

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 15 de 58 |
|---|---|---|

Tabla 9. Ruptura Estratégica 06

| ATTRIBUTO | DESCRIPCION |
|---|---|
| Identificador | RE-07 Fortalecer herramienta tecnológica |
| Descripción del Paradigma | Fortalecimiento de software (ERP) adecuado en el área financiera, talento humano y programación. |
| Efecto Negativo Causado | Realización manual de contratos (uso de papel). Lentitud en procesos existentes. |
| Descripción de la ruptura estratégica | Seguimiento adecuado a procesos existentes además de tener respaldo de información segura. |
| Como romper paradigma | Fortalecer el uso, seguimiento y respaldo de información por medio de una plataforma que me facilite el flujo de datos y la integración de los mismos automatizando procesos. |
| Impacto esperando de la ruptura estratégica | Uso adecuado de plataforma. Respaldo seguro de información. Disminución de uso de papel Automatizar y agilizar procesos existentes |
| Grupo de interés | Oficina TI, Todas las dependencias. |
| Dominio MRAE | Uso y apropiación |

Tabla 10. Ruptura Estratégica 07

ENTENDIMIENTO ORGANIZACIONAL

Con el fin de abordar el Plan Estratégico de Tecnología de Información y comunicación (PETI) de forma integral y que este alineado con la estructura organizacional, procesos, trámites y servicios del canal, a continuación, se muestra de forma general un contexto de cómo está conformada la Televisión Regional del Oriente, CANAL TRO en la actualidad.

Estructura Organizacional de la entidad



| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 16 de 58 |
|---|---|---|

Ilustración 1. Estructura Organización de la Entidad

| Estrategia de la entidad | | | | |
|---------------------------------|--|---------|--|--|
| Objetivos y Metas de la Entidad | | | | |
| OBJETIVO | | META | | |
| ID | Objetivo Estratégico | ID | Meta (indicador) | |
| E-GT | Generar contenido digital propio para el sitio web y las redes sociales para posicionar al canal TRO como medio digital. | E-GT-01 | Flujo de Información interna | |
| | | E-GT-02 | Producción de contenido exclusivo digital | |
| | | E-GT-03 | Producción de contenidos multiplataforma | |
| | | E-GT-04 | Producción de material promocional de proyectos especiales | |
| | | E-GT-05 | Crecimiento de seguidores en las plataformas digitales | |
| E-GC | Fortalecer la marca y las comunicaciones del canal TRO | E-GC-01 | Promoción de portafolio | |
| | | E-GC-02 | Eventos de promoción de portafolio | |
| | | E-GC-03 | Eventos de promoción de marca | |
| | | E-GC-04 | Alianzas con organizaciones y medios | |
| | | E-GC-05 | Estudio de audiencia y clientes | |
| | | E-GC-06 | Fidelización de clientes | |
| | | E-GC-07 | Caracterización de los clientes | |
| | | E-GC-08 | Satisfacción del cliente | |

ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 17 de 58

| | | | |
|------|---|---------|---|
| | | E-GC-09 | Promoción de nuevas producciones |
| | | E-GC-10 | Comunicación asertiva |
| M-GP | Aumentar los niveles de retención de audiencia | M-GP-01 | Diseño de estrategia de contenido |
| | | M-GP-02 | Seguimiento de contenidos |
| | | M-GP-03 | Nuevos formatos televisivos |
| | | M-GP-04 | Estrategias de programación |
| | | M-GP-05 | Utilización de herramienta crea TV |
| M-GV | Incrementar ventas | M-GV-01 | Capacitación por año |
| | | M-GV-02 | Ventas nacionales/ventas regionales |
| | | M-GV-03 | Ventas del área comercial de Cúcuta por año |
| | | M-GV-04 | Socialización de los nuevos proyectos |
| | | M-GV-05 | Mejoras |
| | | M-GV-06 | Notas comerciales |
| M-GA | Preservar y digitalizar el material audiovisual del archivo audiovisual del canal TRO, con el fin de lograr la seguridad de la información. | M-GA-01 | Archivo audiovisual correctamente catalogado (Archivo histórico audiovisual/material producido en vigencia) |
| | | M-GA-02 | Digitalización del material histórico (Dvd, vhs, betacam, minidv) |
| M-GT | Fortalecer y gestionar la infraestructura tecnológica | M-GT-01 | Mantenimiento de la red análoga |
| | | M-GT-02 | Apropiación del PETI |
| | | M-GT-03 | Apropiación del plan de tratamiento de riesgos, seguridad y privacidad de la información |
| | | M-GT-04 | Apropiación del plan de seguridad y privacidad de la información |
| | | M-GT-05 | Reporte de la obsolescencia |



ISO 9001

ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 18 de 58

| | | | |
|------|---|---------|---|
| | | M-GT-06 | Implementación del plan de compras |
| | | M-GT-07 | Certificación de coberturas |
| A-GB | Adecuar y redistribuir el espacio para organizar los bienes del canal | A-GB-01 | Adecuación en espacio y mejora de las condiciones físicas del almacén y otras áreas del canal |
| | | A-GB-02 | Implementación del software para el control de los bienes |
| A-GD | Custodia, conservación y preservación de los documentos | A-GD-01 | Plan institucional de archivo-PINAR |
| | | A-GD-02 | Digitalización del archivo central |
| | | A-GD-03 | Transferencias documentales |
| A-GT | Prever y llevar a cabo acciones y estrategias para el aprovechamiento y desarrollo del talento humano, en funciones de las responsabilidades y necesidades de la institución, garantizando personales suficientes y competente enfocado al logro de las metas y objetivos institucionales | A-GT-01 | Manual de funciones actualizado |
| | | A-GT-02 | Plan de vacantes y previsión de talento humano |
| | | A-GT-03 | Procedimientos de talento humano actualizados o creados |
| | | A-GT-04 | Evaluación de desempeño |
| | | A-GT-05 | Capacitaciones ejecutadas |
| | | A-GT-06 | Actividades de bienestar e incentivos realizadas |
| | | A-GT-07 | Convenios generados |
| | | A-GT-08 | Seguimiento al SG-SST |
| A-GF | Administrar y ejecutar los recursos financieros de manera eficiente y eficaz | A-GF-01 | Indicadores financieros |
| | | A-GF-02 | Aumento de recursos propios |

Tabla 11. Estrategia de la Entidad

| | | |
|--|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 19 de 58 |
|--|---|---|

MAPA DE PROCESOS



Ilustración 2. Mapa de Procesos

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Proceso estratégico

| ID | NOMBRE | OBJETIVO | SISTEMA DE INFORMACION | ESPECIFICACION |
|------|---|--|--|--|
| E-01 | Gestión de planeación y proyectos institucionales | Garantizar una apropiada planeación para el logro de los objetivos institucionales y seguimiento a su ejecución. | Requerir fortalecer y/o renovar los equipos de cómputo; los 3 procesos tienen activos de información a los que se le debe garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y trazabilidad y trabajar en un ambiente | Dos pantallas para la comparación de información; almacenamiento para los activos de información al igual que apoyarse en un ambiente colaborativo para la gestión documental del área. Certificación ISO 9001 |
| E-02 | Gestión de Comunicaciones | Generar, administrar y difundir información a nivel interno y | | Computador de escritorio |

| | | |
|--|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 20 de 58 |
|--|---|---|

| | | | | |
|------|------------------------|---|--|--|
| | | externo, garantizando una información veraz y oportuna. Fortalecer la imagen institucional, mantener las buenas relaciones con terceros y diseñar estrategias de mercado para el posicionamiento del canal. | colaborativo para mejorar la comunicación y sus flujos de trabajo. | renovado; almacenamiento centralizado; software para la respuesta de la PQRS; mejorar el sistema de gestión de dominio y sistema de gestión documental para la interacción entre áreas. |
| E-03 | Gestión de TRO Digital | Consolidar la cultura digital del Canal TRO a través de la dinamización de convergencia, garantizar la aplicación de los lineamientos de Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia, fortalecer la cultura digital, actualizar y modernizar la página web www.canaltro.com , diseñar y actualizar micro-sitios para la generación de contenidos especiales, generar contenidos propios para las plataformas digitales, establecer y enlazar estrategias promocionales en la página web y las redes sociales, generar estrategias comerciales que permitan el crecimiento de la web, incentivar el comercio electrónico, armonizar el mantenimiento de software y apoyar la gestión de proyectos digitales y de transformación técnica. | | Renovar equipos de cómputo; servicios tecnológicos para almacenamiento; obtener un software de streaming profesional; equipos de generación de video; mejorar servicio de conectividad punto internet exclusivo y dedicado para tro digital. Herramientas para cortar en vivo. |

Tabla 12. Proceso Estratégico

Proceso misional

| ID | NOMBRE | OBJETIVO | SISTEMA DE INFORMACION | ESPECIFICACION |
|------|--------------------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|
| M-01 | Gestión de comercialización y ventas | Desarrollar estrategias que conlleven a incrementar los niveles de gestión comercial enfocado hacia el incremento | | Renovación de equipos con portátiles. |

ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 21 de 58

| | | | | |
|------|-------------------------|--|--|---|
| | | en las ventas de pauta, el mejoramiento en la calidad de los comerciales, la sostenibilidad económica del Canal y ampliación de la cobertura de anunciantes | | Almacenamiento para centralizar la información del área. Software CRM. Impresora; Líneas telefónicas, extensiones eléctricas. |
| M-02 | Gestión de programación | Establecer una estructura de programación que fortalezca la cultura, la educación y el entretenimiento en el oriente colombiano de tal forma que incremente el número de televidentes | Se requiere fortalecer y/o renovar los equipos de cómputo; los cinco procesos tienen activos de información a los que se le debe garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y trazabilidad y trabajar en un ambiente colaborativo para mejorar la comunicación y sus flujos de trabajo. | Servidor de tráfico para revisar contenidos. Firma digital. Closed caption segunda señal. Copia legal segunda señal. Creatv segunda señal. Almacenamiento local para los documentos (Herramienta de gestión documental) Herramienta de ambiente colaborativo. Renovación o fortalecer equipos. Portátil para la dirección |
| M-03 | Gestión de Producción | Realizar la cotización, preproducción, producción y Post - Producción de programas, transmisiones, promocionales para CANAL TRO y para terceros de acuerdo a parámetros de calidad técnicos | | Herramienta de ambiente colaborativo. Gestor de tickets. Renovación de equipos de edición y renderización. Servidores para almacenamiento. |
| M-04 | Gestión Técnica | 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. | | Se requiere renovar los equipos del área. Se requiere un software que permite registrar los soportes del grupo de trabajo que permita integrarse o registrar los |



ISO 9001
I-L-C (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 22 de 58

| | | | | |
|------|--------------------------------|--|--|--|
| | | | | mantenimientos preventivos. Un sistema de gestión documental que permita la trazabilidad y la disponibilidad de la información que se genera en el área. Se requieren herramientas de monitoreo de la red y servidores. Se requiere de un OTR que se conecte con los inventarios para el seguimiento a los mantenimientos preventivos. |
| M-05 | Gestión de archivo audiovisual | Preservar y digitalizar el material audiovisual en los diferentes formatos que maneja el Archivo Audiovisual, esto con el fin de lograr la estabilidad y calidad idónea de los registros; velar por la organización, manejo, almacenamiento y consulta del material que permita un adecuado acceso al mismo y se conserve la memoria histórica, educativa, cultural, de entretenimiento e institucional de "CANAL TRO LTDA". | | Requeridos de aumento de almacenamiento para mejorar el proceso de digitalización. Audífonos para revisar el audio. Uno de los equipos requiere potencializar o cambiar. Revisar rendimiento de la red. Actualizar el software de edición. Quejas en el servicio de soporte. |

Tabla 13. Proceso Misional

ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 23 de 58

Procesos de Apoyo

| ID | NOMBRE | OBJETIVO | SISTEMA DE INFORMACIÓN | ESPECIFICACIONES |
|------|-----------------------------------|--|--|---|
| A-01 | Gestión financiera y presupuestal | Gestionar y administrar los recursos financieros, realizar seguimiento y control al manejo adecuado y eficiente de estos para garantizar el normal funcionamiento y desarrollo de las actividades y proyectos que adelanta CANAL TRO | Se requiere fortalecer y/o renovar los equipos de cómputo. Los cinco procesos tienen activos de información a los que se le debe garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y trazabilidad y trabajar en un ambiente colaborativo para mejorar la comunicación y sus flujos de trabajo. | Requieren renovar o fortalecer los equipos, mejorar el sistema de impresión ya que el actual no soporta la cantidad de usuarios actuales (teniendo en cuenta que deben tener un scanner y una fotocopiadora; se requiere mejorar el sistema contable y presupuestal ya que el actual tiene limitantes para el sector público. |
| A-02 | Gestión de Bienes y Servicios | Proveer oportuna y eficientemente los bienes y servicios técnicos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa | Se evidencia que el sistema contable debe crecer a un sistema ERP del cual también se puede beneficiar bienes y servicios para tener la base de datos de activos conectada a la ejecución de mantenimientos preventivos y/o correctivos y de gestión documental se requiere de un SGD que sea transversal a todas las áreas para mejorar el flujo de trabajo de la generación de los activos de información. | Se requiere un puesto de trabajo de adicional y renovar o potencializar los equipos actuales; realizar el control de las salidas y entradas de los bienes de forma digital. Herramienta para la trazabilidad de los activos. Control de inventario vs cotizaciones (disponibilidad equipos). Sistemas de aprobaciones o rechazo digital. Control a los mantenimientos, software para recurrencia de fallos o dar bajas. |



ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 24 de 58

| | | | |
|------|---------------------------|---|---|
| A-03 | Gestión Documental | Garantizar la adecuada recepción, administración, control, y conservación de la documentación que genere y reciba CANAL TRO con el fin de suministrar la información, consulta o uso oportuno de esta a nuestros clientes internos y externos. | Se requiere un sistema de gestión documental que permita la integración con el archivo documental actualmente digitalizado y con ventanilla única; que permita la trazabilidad y disponibilidad de la documentación que ingresa y se genera en el Canal TRO. Se requiere el suficiente almacenamiento para resguardar la información. |
| A-04 | Gestión de Talento Humano | Planear, gestionar, organizar, ejecutar y controlar las acciones que faciliten el desarrollo integral del personal vinculado al canal, promoviendo el desempeño y la satisfacción del talento humano. | Se requieren más equipos de cómputo en el área y un sistema que permita la trazabilidad y poder contar con una base de datos de los contratistas que permita garantizar su almacenamiento. Se requiere una plataforma para las capacitaciones (LMS) |
| A-05 | Gestión Jurídica | Garantizar que las actuaciones y actos generados en los procesos cumplan con las disposiciones legales vigentes, asesorar al Canal TRO en las consultas que se les formulen, representar a la Empresa en las acciones que se adelanten en contra y en las que ante la Ley adelante el canal como demandante | Jurídica trabaja en ambiente colaborativo (Drive); software de gestión documental con módulo de contratación; faltan 2 computadores están limitados en espacio físico para dos puestos de trabajo, (preferencia de equipos portátiles, tocaría hacer balance con seguridad ya que el |

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 25 de 58 |
|---|---|---|

| | | | |
|--|--|--|------------------------|
| | | | área maneja contratos) |
|--|--|--|------------------------|

Tabla 14. Proceso de Apoyo

Proceso de verificación y control

| ID | NOMBRE | OBJETIVO | SISTEMAS DE INFORMACION | ESPECIFICACIONES |
|------|----------------------------------|---|-------------------------|--|
| V-01 | Gestión de evaluación y control | Verificar el cumplimiento de las normas vigentes para la ejecución de cada proceso y contribuir para que en el desarrollo de las políticas, planes y programas del CANAL TRO se, identifiquen las oportunidades de mejoramiento continuo. | | Renovación de los equipos o potencializar; almacenamiento de la información. Tener un portátil para las auditorias. Sistema de gestión documental, alineado a la estrategia del Canal. Sincronización de los documentos con la nube. |
| V-02 | Gestión de mejoramiento continuo | Fortalecer y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, aumentando la eficiencia, eficacia, efectividad del mismo. | | Renovación o mejora del equipo actual. Almacenamiento de otras personas que han tenido el equipo. Almacenamiento para el área, drive y correo lleno (no se pueden borrar), disco duro poca seguridad para la información; sistema de gestión documental para tener disponible la información; SIG riesgo de pérdida o modificaciones por tercero de información; maneja copias de seguridad y versiones que no se deben de perder. |

Tabla 15. Proceso de verificación y control

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 26 de 58

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS

| | |
|---|---|
| ID | S-01 |
| NOMBRE | Pauta Comercial |
| DESCRIPCION | Difundir anuncios por medios de espacios publicitarios que se dan en cierto periodo de tiempo |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimiento de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 16. Caracterización de Servicios 01

| | |
|---|---|
| ID | S-02 |
| NOMBRE | Área Audiovisual |
| DESCRIPCION | Alquilar estudios de televisión o exteriores para la creación de contenido de las diversas casas productoras. |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimiento de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 17. Caracterización de Servicios 02

| | |
|---|---|
| ID | S-03 |
| NOMBRE | Central de Medios |
| DESCRIPCION | Diseñar e implementar estrategias en pro del posicionamiento en el mercado de una marca empresarial |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimiento de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 18. Caracterización de Servicios 03

| | |
|---|--|
| ID | S-04 |
| NOMBRE | Agencia de Publicidad |
| DESCRIPCION | Diseñar y generar campañas publicitarias para promoción empresarial. |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimiento de producción. |

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 27 de 58

CANAL DE ACCESOTelefónico
Canal Web
Correo electrónico

Tabla 19. Caracterización de Servicios 04

| | |
|---|--|
| ID | S-05 |
| NOMBRE | Área de Programación |
| DESCRIPCION | Alquiler de espacio a terceros en la parrilla de programación para emisión de contenido propio. Traspasar propiedad de archivo audiovisual, además de copiar, transferir y vender imágenes de archivo. Alquiler de cabinas closed caption. |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimientos de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 20. Caracterización de Servicios 05

| | |
|---|---|
| ID | S-06 |
| NOMBRE | TRO Digital |
| DESCRIPCION | Crear y diseñar nuevos contenidos y formatos televisivos dirigidos tanto a primera pantalla como a diversas plataformas digitales |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimiento de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 21. Caracterización de Servicios 06

| | |
|---|--|
| ID | S-07 |
| NOMBRE | Tro lab |
| DESCRIPCION | Laboratorio de Innovación audiovisual que crea y diseña nuevos contenidos y formatos dirigidos tanto como a primera pantalla como a distintas plataformas digitales. |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimientos de producción. |

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 28 de 58

CANAL DE ACCESOTelefónico
Canal Web
Correo electrónico

Tabla 22. Caracterización de Servicios 07

| | |
|---|--|
| ID | S-08 |
| NOMBRE | Foros Tro |
| DESCRIPCIÓN | Espacio para debatir, profundizar y entender desde diferentes puntos de vista realidades que circundan y afectan directa o indirectamente a la región. |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimiento de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 23. Caracterización de Servicios 08

| | |
|---|---|
| ID | S-09 |
| NOMBRE | Logística de eventos |
| DESCRIPCIÓN | Coordinar, producir y ejecutar logística en diferentes eventos. |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimientos de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 24. Caracterización de Servicios 09

| | |
|---|--|
| ID | S-10 |
| NOMBRE | Gestión Documental |
| DESCRIPCIÓN | Asesorar la administración de archivo inactivo |
| USUARIO OBJETIVO | Empresas del Gran Santander |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | De acuerdo a requerimientos de producción. |
| CANAL DE ACCESO | Telefónico Canal Web Correo electrónico |

Tabla 25. Caracterización de Servicios 10

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 29 de 58 |
|---|---|---|

CARACTERIZACION DE USUARIO

En la actualidad no se cuenta con una trazabilidad documental que permita llevar un registro adecuado donde se evalúe y clasifique los diferentes tipos de usuarios internos que tiene el canal TRO. Solo se cuenta con una encuesta de satisfacción de servicio sin tener en cuenta el usuario administrativo y el operativo.

CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES

En la actualidad no se cuenta con un Sistema Único de Información de Tramites (SUIT)¹

¹El Suit es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE TI

- ESTRATEGIA TI

La televisión regional del Oriente actualmente tiene al aire dos señales TRO HD Y TRO PLUS que distribuyen el servicios a través de 8 estaciones análogas y de TDT; ellas se mantienen a través de un proceso de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos de la señal satelital, radiodifundida (TDT y ANÁLOGA) y web (STREAMING) en las producciones y reproducciones que permiten el flujo de trabajo para toda la parrilla de emisión del contenido audiovisual, también es responsabilidad del área proyectar el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del canal teniendo en cuenta la renovación tecnológica, la simplificación de procesos y la competitividad en el mercado reflejados a través de un plan de inversión.

En soporte y mantenimiento de plantas eléctricas, ups, aires acondicionados, estaciones análogas y de TDT se cuenta con apoyo de empresas especializadas que brindan la operación y mantenimiento de los sistemas.

Esta estrategia divide su operación en dos áreas:

Técnica: es la encargada de la asistencia y soporte de los procesos misionales de la televisión regional del oriente.

Sistemas: Ofrece todo el soporte requerido para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la televisión regional del oriente

No cuenta:

- Apoyo a los ejercicios de Arquitectura Empresarial realizados por la entidad.

- Definición formal de políticas de TI en la cual se exprese la misión, visión y objetivos estratégicos.
- Evaluación constante de tecnologías emergentes.
- Diseño de catálogo de planes, proyectos y servicios TI.

GOBIERNO TI

Actualmente la oficina de TI tiene la siguiente estructura organizacional:

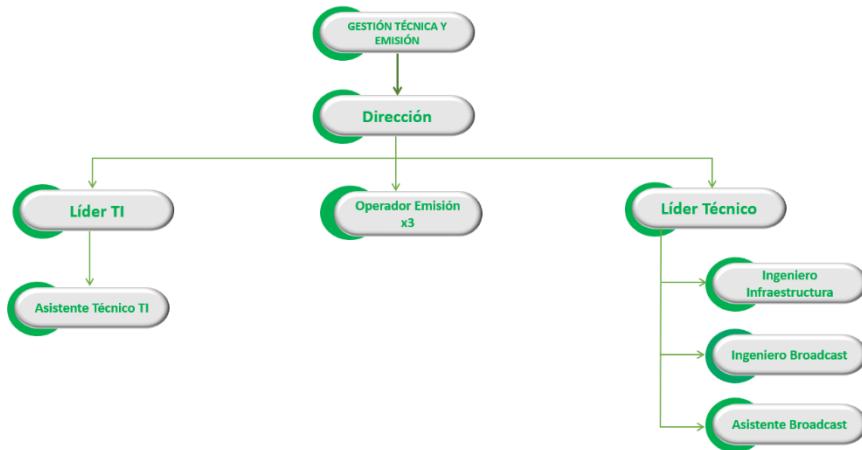


Ilustración 3. Estructura organizacional oficina TI.

1 <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

BROADCAST

- **Perfil:** Profesión afines a la ingeniería de sistemas, telecomunicaciones y electrónica.
- Realizar montaje y desmontaje de equipos de transmisión para las producciones del canal
- Evaluar la calidad de las señales de audio y video por medio de los equipos vectorscopio y forma de onda para la producción de los programas, cuando así lo requieran.
- Apoyo y soporte técnico para la preproducción, producción y posproducción de los programas.
- Atender requerimientos sobre daños o fallas generados en el desarrollo de la producción a la que asista.
- Asesoría en las mejoras en los sistemas de broadcast y comunicaciones.

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 31 de 58 |
|---|---|---|

INFRAESTRUCTURA

- **Perfil:** Profesión afines a la ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica, eléctrica y mecatrónica.
- Soporte de primer nivel a las UPS, plantas eléctricas y aires acondicionados del Canal TRO.
- Seguimiento y control según cronograma de los sistemas energéticos y de climatización del Canal TRO.
- Velar por la conservación y buen uso de los elementos que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades.

TI

- **Perfil:** Profesión afines a la ingeniería de sistemas, telecomunicaciones y electrónica.
- Soporte a los equipos de cómputo, servidores y red de datos.
- Brindar apoyo en la instalación en red de equipos, ya sea computadores o impresoras.
- Apoyo técnico que se requiera en los programas que se emiten en vivo.
- Diagnosticar posibles fallas en los equipos de telecomunicaciones, programar y ejecutar mantenimientos.
- Realizar pruebas básicas de líneas y/o medios de transmisión para localizar posibles fallas, evitando que se generen alteraciones en la transmisión.
- Brindar apoyo en el traslado de equipos a producciones propias del canal y externas.
- Velar por la conservación y buen uso de los elementos que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades.

OPERADOR EMISIÓN

- **Perfil:** Profesional afines a la ingeniería de sistemas, telecomunicaciones y/o producción audiovisual.
- Operar los sistemas de emisión en coordinación con las áreas de las que sea proveedor y receptor de la información.
- Realizar la emisión de acuerdo a la parrilla de programación.
- Asesoría en las mejoras en los sistemas de emisión del canal TRO.
- Reportar todos los pormenores que se presenten durante la emisión diaria de la parrilla.
- Velar por la conservación y buen uso de los elementos que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Garantiza la adecuada recepción, administración, control, y conservación de la documentación que genere y reciba CANAL TRO con el fin de suministrar la información, consulta o uso oportuno de esta a nuestros clientes internos y externos. Se cuenta con un sistema integrado de gestión (SIG) que nos orienta como se debe tratar la información. La recolección de la información se realiza a través de un programa CBSYS que permite tener el control de entrada y salida documental.

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 32 de 58 |
|---|---|---|

Actualmente no se cuenta con:

- Gestión de análisis, presentación, publicación y seguimientos de la información a través de los sistemas de información.
- Disposición de información para facilitar la toma de decisiones a partir del procesamiento de la información.
- No se garantiza la consistencia, precisión y calidad del dato.
- Administración de metadatos y datos maestros.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Parte de las funciones del área de sistemas es vigilar y mantener la correcta operación de cerca de 15 diferentes soluciones de software, las cuales están divididas en dos clasificaciones, las misionales en donde podemos encontrar los sistemas de producción de contenidos, administración de video entre otros y en administrativas como por ejemplo órdenes de pago o Inventarios.

A continuación, se describe los sistemas de información activos con los que cuenta el Canal TRO:

| ID | NOMBRE DEL ACTIVO | DESCRIPCION/OBSERVACION | PROCESO/AREA | PROPIETARIO | CUSTODIO |
|----|-------------------|--|--|--------------------|----------------------|
| 1 | SAFIX TNS | Sistemas de Contabilidad. Guarda todos los registros contables y movimientos del área de contabilidad. | Gestión Financiera y Facturación, bienes y servicios | Secretaria General | Profesional Sistemas |
| 2 | Suite Neptuno | Software para el radicado de ventanilla única | Gestión documental, secretaría general, programación y producción, Gestión técnica, TRO-digital, archivo audiovisual, ventanilla única, comercial, Jurídica, talento | Canal TRO | Profesional Sistemas |

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 33 de 58

| | | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|----------------------------------|----------------------|
| | | | humano, gerencia, | | |
| 3 | Hostgator | Administrador de Contenidos de la Página Web de CANALTRO | Gestión Área Técnica TRODIGITAL | HostGator | Profesional Sistemas |
| 4 | IBOPE | Sistema de investigación de medios y mercado como medición de audiencias televisivas (análisis de rating en Bogotá) | Gestión Área Técnica y Programación | Kantar Ibope Media | Profesional Sistemas |
| 5 | Controlador de dominio | Este activo incluye el controlador de dominio e impresión. Contiene información de los usuarios de red tales como nombres, cargos, teléfonos entre otros. | Gestión Área Técnica | Profesional Sistemas | Profesional Sistemas |
| 6 | Servidor de Aplicaciones y Archivo | Los aplicativos, cada usuario tiene una carpeta en el servidor para hacerle BackUp. Información personal como nombres, teléfonos de usuarios. | Gestión Área Técnica | Periodistas, editores | Profesional Sistemas |
| 7 | Servidor Antivirus | Se encarga de mantener protección de antivirus. | Gestión Área Técnica | Profesional Sistemas | Profesional Sistemas |
| 8 | Servidor de Virtualización | Incluye los servidores de archivos, control de activos, DNS públicos, y controladores de dominio. | Gestión Área Técnica | Profesional Sistemas | Profesional Sistemas |
| 9 | VSN Explorer | Archivo fílmico del canal: archivo noticias y archivo programación. (Casetes). Discos de video. Historia de las grabaciones. No todos | Gestión Área Técnica, Archivo Audiovisual, Emisión. Producción y Programación. | VSN Innovation & Media Solutions | Profesional Sistemas |



ISO 9001

ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 34 de 58

| | | | | | |
|----|-------------------|--|---|----------------------------------|--|
| | | los archivos han sido emitidos, están en espera. | | | |
| 10 | VSN - Onetv | Sistema automatizado que administra la parrilla de emisión | Emisión y producción | VSN Innovation & Media Solutions | Emisión, Ingesta, Profesional Sistemas |
| 11 | Carbon Coder | Codificador de video | Emisión y producción | VSN Innovation & Media Solutions | Profesional Sistemas |
| 12 | Servidor QualStar | Gestión de datos y archivos | Guarda copias de seguridad de contenidos emitidos | VSN Innovation & Media Solutions | |
| 13 | ADOBE DAVINCI | Software de edición y post producción | Emisión y producción | Adobe Systems Incorporated | |
| 14 | VSN - Crea | Sistema automatizado de listas de reproducción de programas de televisión. | Emisión y producción | VSN Innovation & Media Solutions | Ingeniero de Post – Producción |
| 15 | Firewall Fortinet | Sistema de protección a protocolos y conectividad de la red | Gestión Área Técnica | ISP Internet local | Profesional Sistemas |

Tabla 26. Sistemas de información activos en el canal tro.

Además, se cuenta:

- Gestión del ciclo de vida de los sistemas de información.
- Con brindar soporte, mantenimiento y fortalecimiento a los sistemas de información de la entidad.
- Realización de seguimiento y apoyo a la gestión de operación e implementación de los sistemas, sin embargo, falta fortalecer el proceso.
- Garantía de buen funcionamiento de las bases de datos.

| | | |
|---|---|---|
|   <small>Es el Gran Santander</small> | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 35 de 58 |
|---|---|---|

- Gestión de mecanismos y controles para cumplir con los niveles requeridos de privacidad, seguridad y trazabilidad de los sistemas de información, sin embargo, falta fortalecer el proceso.

No se cuenta:

- Definición de las condiciones de disponibilidad mediante el levantamiento de los requerimientos de los sistemas de información, la puesta en marcha y funcionalidad, sin embargo, falta fortalecer el proceso.
- Definición de lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la arquitectura de los sistemas de información.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Actualmente la oficina de TI:

- Vela por ofrecer una infraestructura actualizada, automatizada y estable.
- Define lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica, sin embargo, falta fortalecer este proceso.
- Estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los Servicios Tecnológicos, sin embargo, falta mejorar este proceso.
- Se controla el inventario de los activos y propende la migración o actualización de los sistemas requeridos para el correcto funcionamiento de los equipos.
- Provee las especificaciones técnicas requeridas en la adquisición de equipos, en concordancia a las necesidades y capacidades de la entidad.
- Se suministra un portafolio de servicios encaminados al soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.
- Se cuenta con acuerdos de nivel de servicio (LSA-ANS), sin embargo, no se tiene un control o indicadores de medición que me permita evaluar el servicio.

No se cuenta:

- Monitoreo de los centros de datos, dispositivos de red y canales de conectividad.
- Gestión de controles y mecanismos requeridos para la seguridad y trazabilidad de los Servicios Tecnológicos.

Infraestructura tecnológica que actualmente soporta la televisión regional del oriente CANAL TRO:

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 36 de 58

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 01 |
| NOMBRE | Soporte en Equipos de Servidores |
| DESCRIPCIÓN | Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas. Mantenimientos correctivos por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas. Mantenimientos preventivos según cronograma. |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar la trazabilidad de los soportes por medio de una mesa de ayuda Mejorar la gestión del conocimiento por medio de una mesa de ayuda |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 27. Infraestructura Tecnológica 01

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 02 |
| NOMBRE | Soporte en Equipos de computo |
| DESCRIPCIÓN | Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas. Mantenimientos correctivos por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas. Mantenimientos preventivos según cronograma. |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar la trazabilidad de los soportes por medio de una mesa de ayuda Mejorar la gestión del conocimiento por medio de una mesa de ayuda |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 28. Infraestructura Tecnológica 02

ISO 9001
IQC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 37 de 58

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 03 |
| NOMBRE | Soporte de software en Equipos de Broadcast |
| DESCRIPCIÓN | Instalación de software por demanda en los equipos de broadcast de los funcionarios o contratistas. Mantenimientos correctivos por demanda en los equipos de broadcast de los funcionarios o contratistas. Mantenimientos preventivos según cronograma. |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar la trazabilidad de los soportes por medio de una mesa de ayuda Mejorar la gestión del conocimiento por medio de una mesa de ayuda |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 29. Infraestructura Tecnológica 03

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 04 |
| NOMBRE | Soporte de Producciones |
| DESCRIPCIÓN | Planeación y soporte de las producciones en estudios y exteriores del Canal TRO |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar la trazabilidad de los soportes por medio de una mesa de ayuda Mejorar la gestión del conocimiento por medio de una mesa de ayuda |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 30. Infraestructura Tecnológica 04

ISO 9001
IL-C (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 38 de 58

| | |
|--|--|
| ID | 05 |
| NOMBRE | Acceso a internet por fibra Floridablanca |
| DESCRIPCIÓN | Acceso a internet por medio del proveedor Liberty, el servicio se recibe por fibra óptica y se distribuye en la red por cobre a cada uno de los equipos de cómputo y servidores que requieren el servicio. La velocidad de 400 MB de bajada y 400 MB de subida. Acceso a internet por medio del proveedor Media Commerce, el servicio se recibe por fibra óptica y se distribuye por cobre a cada uno de los equipos de producción que lo requieren. Con un enlace es simétrico por MPLS. |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO CLARO | Todos los funcionarios y contratistas de la entidad |
| USUARIO OBJETIVO MEDIO COMMERCE | Equipos de producción y servicio de WIFI limitado a 30 MB |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Lograr la conmutación automática e implementación de filtros de seguridad. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 31. Infraestructura Tecnológica 05

| | |
|--|---|
| ID | 06 |
| NOMBRE | Acceso a internet por fibra Cúcuta |
| DESCRIPCIÓN | Acceso a internet por medio del proveedor Media Commerce, el servicio se recibe por fibra óptica y se distribuye por cobre a cada uno de los equipos de producción que lo requieren. La velocidad de 120 MB de bajada y subida y con un enlace es simétrico por MPLS de 40MB. |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO CLARO | Todos los funcionarios y contratistas de la entidad |
| USUARIO OBJETIVO MEDIO COMMERCE | Equipos de producción |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Lograr la conmutación automática e implementación de filtros de seguridad. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 32. Infraestructura Tecnológica 06

ISO 9001
IL-C (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 39 de 58

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 07 |
| NOMBRE | Acceso a internet por WIFI Floridablanca |
| DESCRIPCIÓN | Acceso a internet por medio del proveedor Media Commerce de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 30 MB de bajada, 20 Mb de subida y soporta máximo 210 usuarios conectados concurrentemente. |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO | Todos los funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar Cobertura Mejorar las políticas de seguridad. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 33. Infraestructura Tecnológica 07

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 08 |
| NOMBRE | Acceso a la intranet Floridablanca |
| DESCRIPCIÓN | Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Softland, SIGDOC, VSN, impresoras, Unidades de Red.). El backbone del canal está a 10GB y a 1 GB, la red de distribución está en categoría 6 a 1 GB. |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar las políticas de seguridad. Unificar todo el backbone a 10 GB |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 34. Infraestructura Tecnológica 08

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 40 de 58

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 09 |
| NOMBRE | Acceso a la intranet Cúcuta |
| DESCRIPCIÓN | Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Impresoras y Unidades de Red.) |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar las políticas de seguridad. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 35. Infraestructura Tecnológica 09

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 10 |
| NOMBRE | Acceso a las unidades de red VPN por VPN Site – to – Site |
| DESCRIPCIÓN | Personal de producción para compartir notas entre Cúcuta y Floridablanca |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO | Contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar el proceso para que la unidad siempre tenga espacio libre. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 36. Infraestructura Tecnológica 10

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 11 |
| NOMBRE | Acceso a la intranet por VPN Cliente Servidor |
| DESCRIPCIÓN | Están dos cuentas habilitadas para el personal de técnica |
| CATEGORÍA | Conectividad |
| USUARIO OBJETIVO | Técnica |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Identificar que otros usuarios puedan trabajar con esta modalidad. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 37. Infraestructura Tecnológica 11

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 41 de 58

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 12 |
| NOMBRE | Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas |
| DESCRIPCIÓN | -Basado en G-Suite Gmail de Google con un buzón de almacenamiento de 30GB, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google -3 cuentas G-Suite Gmail de Google con un buzón de almacenamiento de ilimitado, almacenamiento en drive y acceso a aplicaciones de ofimática de Google de uso exclusivo en archivo audiovisual |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar la cantidad de cuentas de correo |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 38. Infraestructura Tecnológica 12

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 13 |
| NOMBRE | Telefonía PBX |
| DESCRIPCIÓN | Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución. |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Revisar viabilidad de migrar a telefonía IP. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 39. Infraestructura Tecnológica 13

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 14 |
| NOMBRE | Telefonía Producción |
| DESCRIPCIÓN | Línea para invitados o televidentes de los diferentes programas del Canal TRO |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Televidentes e invitados del canal. |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Revisar viabilidad de migrar a telefonía IP. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 40. Infraestructura Tecnológica 14

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 42 de 58

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 15 |
| NOMBRE | Antivirus |
| DESCRIPCIÓN | Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás. |
| CATEGORÍA | Seguridad |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar la cobertura. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 41. Infraestructura Tecnológica 15

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 16 |
| NOMBRE | Video llamadas |
| DESCRIPCIÓN | Acceso de servicio de video llamada a través de Zoom |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar el sistema de video conferencia |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 42. Infraestructura Tecnológica 16

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 17 |
| NOMBRE | Página web institucional |
| DESCRIPCIÓN | Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad |
| CATEGORIA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Televidentes, funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Optimización de carga y rendimiento de la página y la creación de servicios de intranet. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 43. Infraestructura Tecnológica 17

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 43 de 58

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 18 |
| NOMBRE | DNS |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red. |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Ninguno Unificar Wallpapers |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 44. Infraestructura Tecnológica 18

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 19 |
| NOMBRE | Primera Pantalla |
| DESCRIPCIÓN | Garantizar la emisión del Canal TRO y TRO PLUS para que los televidentes tengan acceso a la producción de Canal TRO. Garantizar la emisión del Canal TRO para que los cables operadores dispongan de nuestra señal y la propague en su red Garantizar la emisión del Canal TRO para que los RTVC dispongan de nuestra señal y la propague por TV en el Gran Santander |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Televidentes, funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Potencializar los equipos para el streaming para lograr la estabilidad del servicio. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 45. Infraestructura Tecnológica 19

| | |
|--------------------|---|
| ID | 20 |
| NOMBRE | Streaming |
| DESCRIPCIÓN | Streaming institucional disponible a los ciudadanos para el acceso a la parrilla de programación del Canal TRO desde cualquier lugar del mundo. |
| CATEGORÍA | Comunicación |

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 44 de 58 |
|---|---|---|

| | |
|------------------------------|--|
| USUARIO OBJETIVO | Televidentes, funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Potencializar los equipos para el Streaming para lograr la estabilidad del servicio. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 46. Infraestructura Tecnológica 20

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 21 |
| NOMBRE | Sistema de Automatización VSN |
| DESCRIPCIÓN | Permite trabajar en un ambiente colaborativo para la emisión de programas o producciones del canal TRO |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Adquirir un sistema de noticias nuevo Mejorar el uso del CreaTV Mejorar el proceso de catalogación del material audiovisual |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 47. Infraestructura Tecnológica 21

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 22 |
| NOMBRE | Sistema de contribución IP |
| DESCRIPCIÓN | Servicio de comunicaciones entre el master de producción o emisión con puntos externos del canal en tiempo real; se manejan los sistemas de tal show, aviwest y zoom |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar el conocimiento en el uso de los equipos |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 48. Infraestructura Tecnológica 22

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 45 de 58

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 23 |
| NOMBRE | Sistema de contribución Satelital |
| DESCRIPCIÓN | Servicio de comunicaciones entre el master de producción o emisión con puntos externos del canal en tiempo real; se tienen dos Fly Away banda C. |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Mejorar el sistema de recepción de señales |
| ANS | Nivel 3: Avanzado Tiempo de respuesta: 5 días |

Tabla 49. Infraestructura Tecnológica 23

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 24 |
| NOMBRE | Servicios de Accesibilidad |
| DESCRIPCIÓN | Se prestan dos servicios de accesibilidad para nuestros televidentes que son lenguaje de señas y close caption |
| CATEGORÍA | Comunicación |
| USUARIO OBJETIVO | Televidentes |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Ninguno |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 50. Infraestructura Tecnológica 24

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 25 |
| NOMBRE | Administración de bases de datos |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la administración |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 51. Infraestructura Tecnológica 25

ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01
Versión: 06
Fecha: 30-01-2026
Página 46 de 58

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 26 |
| NOMBRE | Gestión de backup |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la gestión. |
| ANS | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 52. Infraestructura Tecnológica 26

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 27 |
| NOMBRE | Servicio de Virtualización de servidores |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software. El servicio se realiza por demanda a las necesidades del área de TI. |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la virtualización. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 53. Infraestructura Tecnológica 27

| | |
|-------------------------|---|
| ID | 28 |
| NOMBRE | Gestión de Servidores |
| DESCRIPCIÓN | Adquisición de hardware y software de los Servidores asignados a TI Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos de servidores para TI. |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal -Plan de Compras |

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 47 de 58

| | |
|------------------------------|---|
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | -Manual de Contratación |
| ANS | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la gestión. |
| | Nivel 2: Intermedio Tiempo de respuesta: 2 días |

Tabla 54. Infraestructura Tecnológica 28

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 29 |
| NOMBRE | Gestión de equipos de cómputo |
| DESCRIPCIÓN | Adquisición de los equipos y software de cómputo asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad |
| | Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos de TI. |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal -Plan de Compras -Manual de Contratación |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la gestión. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 55. Infraestructura Tecnológica 29

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 30 |
| NOMBRE | Gestión de equipos de broadcast |
| DESCRIPCIÓN | Adquisición de los equipos de broadcast y software asignados a la producción |
| | Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos de broadcast. |
| CATEGORÍA | Gestión de recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal -Plan de Compras -Manual de Contratación |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la gestión. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 56. Infraestructura Tecnológica 30

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01
 Versión: 06
 Fecha: 30-01-2026
 Página 48 de 58

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 31 |
| NOMBRE | Adquisición de licencias de software |
| DESCRIPCIÓN | Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal -Plan de Compras -Manual de Contratación |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera la gestión. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 57. Infraestructura Tecnológica 31

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 32 |
| NOMBRE | Servicio de supervisión de proveedores de TI |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales. |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | Manual de Supervisión |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera el servicio. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 58. Infraestructura Tecnológica 32

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 33 |
| NOMBRE | Servicio de supervisión de proveedores de Broadcast |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | Manual de Supervisión |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera el servicio. |

ISO 9001
ILC (Certification)**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 49 de 58

ANS

Nivel 1: Básico

Tiempo de respuesta: 1 día

Tabla 59. Infraestructura Tecnológica 33

| | |
|------------------------------|--|
| ID | 34 |
| NOMBRE | Servicio de supervisión de colaboradores |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que permite asegurar que los colaboradores cumplan con las obligaciones contractuales. |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | Manual de Supervisión |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera el servicio. |
| ANS | Nivel 1: Básico Tiempo de respuesta: 1 día |

Tabla 60. Infraestructura Tecnológica 34

| | |
|------------------------------|---|
| ID | 35 |
| NOMBRE | Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |
| USUARIO OBJETIVO | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| CANAL DE SOPORTE | -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera el servicio. |
| ANS | Nivel 3: Avanzado Tiempo de respuesta: 5 días |

Tabla 61. Infraestructura Tecnológica 35

| | |
|--------------------|--|
| ID | 36 |
| NOMBRE | Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de Broadcast |
| DESCRIPCIÓN | Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad. |
| CATEGORÍA | Gestión recursos |

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 50 de 58 |
|---|---|---|

| | |
|--|--|
| USUARIO OBJETIVO CANAL DE SOPORTE | Funcionarios y contratistas de la entidad -Correo electrónico -Verbal |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA ANS | Digitalizar y centralizar en un sistema de gestión documental la información que genera el servicio. Nivel 3: Avanzado Tiempo de respuesta: 5 días |
| | |

Tabla 62. Infraestructura Tecnológica 36

USO Y APROPIACIÓN

La estrategia para promover la adopción de nuevas herramientas o tecnologías que requiere la Televisión Regional del Oriente para garantizar el acceso y la usabilidad de los sistemas adquiridos dentro del proceso de transformación digital se basará en el modelo de gestión it4+ uso y apropiación el cual tiene como propósito vincular a las personas y desarrollar un comportamiento cultural que facilite la fácil adopción de tecnologías para que las inversiones en TI sean productivas.

Para fomentar comportamientos culturales que logren un mayor nivel de uso y apropiación de la tecnología es necesario realizar actividades que:

- Garanticen el acceso a todos los públicos.
- Permitan crear productos o servicios usables
- Brinden independencia del dispositivo y de la ubicación
- Permitan tener acceso a la red.

Y para cada público se debe ofrecer y garantizar actividades de:

- Capacitación
- Dotación de tecnología o fomento al acceso
- Desarrollar proyecto de evaluación y adopción de tecnología
- Evaluar el nivel de adopción de tecnología y satisfacción del uso

Es preciso contar con herramientas en diferentes niveles: básico, analítico y gerencial. También se deben definir y aplicar procesos para comunicar, divulgar, retroalimentar y gobernar el uso y apropiación de TI.

En la actualidad en la oficina TI:



ISO 9001
IL-C (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

| |
|--------------------|
| Código: M-GT-PL-01 |
| Versión: 06 |
| Fecha: 30-01-2026 |
| Página 51 de 58 |

- No tiene una estrategia de uso y apropiación para los productos, servicios y proyectos TI.
- No realiza seguimiento del grado de satisfacción y medición del impacto del uso y apropiación de los proyectos TI, sin embargo, se tiene oportunidad de mejora.
- No tiene definida estrategias que permitan preparar a la entidad para abordar y adaptarse al cambio generado de los proyectos TI.
- Fomenta e impulsa el aprendizaje continuo para garantizar la adopción y aprovechamiento de las nuevas tecnologías.
- No realiza la identificación y caracterización de usuarios y grupos de interés.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

En la actualidad la oficina TI garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los activos de información; además de hacer seguimiento de controles implementados en la oficina TI; a través de adquisición de antivirus, licencias vigentes de sistemas operativos, adquisición de sistemas operativos, software legal y un sistema de e-Security ofrecido por el proveedor de internet.

Sin embargo, NO cuenta con:

- Lineamientos y procedimientos para fortalecer la gestión de la seguridad informática.
- Estrategias de capacitación con el fin de apropiar los temas de seguridad informática.
- Mejorar el cumplimiento en cuanto a temas legales y normativos externos e internos concernientes a la seguridad informática.

CATÁLOGO DE HALLAZGOS

MATRIZ FODA

| FORTALEZAS | | OPORTUNIDADES | |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Se facilita el apoyo de la alta dirección por ser un proceso de apoyo de gestión TI en los procesos estratégicos de la entidad.- Se cuenta con la habilidad y conocimiento para construcción del PETI. | | <ul style="list-style-type: none">- Establecer un sistema de gestión de información que esté alineado con la gestión documental.- Capacitación de actualización tecnológica por parte de los profesionales del proceso.- Mejorar la gestión de conocimiento por medio de una mesa de ayuda. | |
| DEBILIDADES | | AMENAZAS | |
| <ul style="list-style-type: none">- No contar con una estructura organizacional definida que cubra todas las necesidades de soporte administrativo y misional.- Rotación del personal con pérdida de gestión del conocimiento. | | <ul style="list-style-type: none">- Desalineación entre los avances tecnológicos y la normativa- Ciberataque, ciberterrorismo, hacktivismo.- Resistencia a los cambios tecnológicos realizados por la oficina de TI. | |

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 52 de 58 |
|---|---|---|

- Falta de la definición de acuerdo de niveles de operación entre los procesos internos.
- No se cuenta con un estudio de vulnerabilidad informática
- No se cuenta con una mesa de ayuda que permita llevar el control y seguimiento de soporte tecnológico que se realiza en la entidad.

Tabla 63: Matriz FODA

ANALISIS FINANCIERO

El plan de inversión de vigencia 2026:

- Recursos Mintic

Para obtención de los recursos girados por parte del ministerio de tecnología de información y comunicación se realiza una ficha de inversión donde se especifica la detallada distribución de los recursos por tipo de inversión.

- Recursos Propios

Para la inversión de este recurso se expresa por medio de una nota interna se evalúa por medio del manual de contratación del canal y se sigue el trámite pertinente de acuerdo al estudio de la misma y el plan de compras respectivo.

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

La oficina de TI busca generar soluciones oportunas y eficientes que soporten la prestación óptima de los servicios ofrecidos en todas las áreas de la empresa a través de la integración de nuevas tecnologías que nos hagan más competitivos y mejore la experiencia del cliente y su relación con la marca.

La evolución hacia lo digital se sostiene en 4 pilares fundamentales que son:

- Tecnología
- Experiencia del cliente
- Cultura empresarial
- Objetivos institucionales

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 53 de 58 |
|---|---|---|

La oficina TI establece dos (2) líneas estratégicas que permitan llevar a cabo la implementación de la transformación digital en la entidad con el fin de abarcar la transformación en los procesos y servicios de la entidad buscando cumplir los objetivos estratégicos de la entidad, por lo tanto, se fortalecerán los sistemas de información como es el actual sistema contable pyme a un ERP y la implementación de nuevos sistemas para trabajar un ambiente colaborativo transversal en el canal.

- Colaboración TI (Mesa de Servicio)
- Sistemas de información, innovación y seguridad

COLABORACION TI

Es un equipo de trabajo que responde de forma oportuna y eficiente peticiones realizadas por usuarios de la entidad en relación con aspectos de soporte de tecnologías de la información y producción, esta línea estratégica busca:

- Permitir el trabajo colaborativo, productivo, flexible y seguro promoviendo una cultura de gestión de cambio con el uso de herramientas tecnológicas.
- Promover la cultura de seguridad digital.
- Tramitar controles, procedimientos, métodos y técnicas de seguridad digital.
- Proporcionar soporte de infraestructura tecnológica que apoye los procesos y servicios de la entidad.
- Facilitar conectividad y acceso a los servicios de la entidad con seguridad.
- Impulsar el cumplimiento de la política de gobierno digital.
- Implementar metodologías que garanticen la calidad del servicio y los procesos dando cumplimiento a los lineamientos y políticas de la gestión TI.

SISTEMA DE INFORMACIÓN, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD

Es un conjunto de recursos que permite administrar, almacenar y distribuir datos de forma organizada, esta línea estratégica busca:

- Implementar un plan de integración de procesos, trámites y servicios.
- Crear un modelo de análisis, estructuración y visualización de datos.
- Consolidar, mejorar y posicionar la presencia digital (portales web, intranet) del canal.
- Fortalecer el uso y aprovechamiento de la tecnológica en el canal.

CRM

OTR

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 54 de 58 |
|---|---|---|

Ilustración 4. Sistema de información, innovación y seguridad

MISIÓN TI

Implementar soluciones TI que apoyen el logro de los objetivos estratégicos del canal TRO, que conlleven a la transformación digital de la entidad.

VISION TI

Lograr para el 2027 la transformación digital del canal TRO aportando la eficiencia de los servicios y recursos de TI en los trámites, servicios y procesos y así posicionar a la entidad en el uso y apropiación de tecnologías emergentes que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Televisión Regional del Oriente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TI (alineados con los objetivos estratégicos de la Televisión Regional del Oriente)

- Desarrollar lineamientos en materia tecnológica que soporten la gestión TI, apoyando la generación de bases de datos que permitan el fortalecimiento de la marca.
- Formular y aplicar lineamientos y procesos de infraestructura tecnológica que permitan la gestión de información, conservación y preservación de documentación, material audiovisual y control de bienes del Canal TRO.
- Fortalecer estrategias que permitan la optimización de procesos y el empoderamiento de las diversas áreas con el fin de generar una articulación interna mejorando la gestión del conocimiento.

A continuación, se presenta los principales programas a ejecutar durante la vigencia del PETI en la dirección técnica-emisión-TI:

| COLABORACIÓN TI | |
|---|--|
| 1. EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS | |
| 2. ESTUDIO DE MERCADO EN GESTIÓN DE RELACION CON CLIENTES (CRM) | |
| 3. ESTUDIO DE MERCADO EN MESA DE AYUDA | |

Tabla 64. Colaboración TI

| SISTEMA DE INFORMACION, INNOVACION Y SEGURIDAD |
|--|
| IMPLEMENTACIÓN DE CRM |
| IMPLEMENTACIÓN MESA DE AYUDA |

Tabla 65. Sistema de información, innovación y seguridad

| | | |
|---|---|---|
|   | PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Código: M-GT-PL-01 Versión: 06 Fecha: 30-01-2026 Página 55 de 58 |
|---|---|---|

NOTA:

Para Canal TRO es importante la protección de la información, con el fin de crear una cultura diseñada para minimizar y eliminar el riesgo de los activos informáticos y sistemas de información, y para apoyar el seguimiento y cumplimiento del objetivo y estrategias del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información se desarrollan los siguientes planes y manual de políticas de seguridad digital:

1. M-GT-PL-03 - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (PSPI)

Está basado en un enfoque de planificación de la gestión de riesgos y tomar decisiones sobre el impacto del mismo donde se debe implementar estrategias que permitan el diagnóstico, evaluación, ejecución y luego el desarrollo de la gestión de eventos que afectan la continuidad de la información y las contramedidas para reducir la probabilidad de la ocurrencia. Con el objetivo de establecer estrategias y actividades que están contempladas en el PSPI, alineadas con la norma ISO 27001:2013, la Política de Seguridad Digital y Continuidad del servicio del Mintic.

2. M-GT-PL-02 – Plan de Tratamiento de Riesgos (PTR-SPI)

El propósito de este documento es crear una cultura de mitigar los riesgos que enfrentan diariamente los activos y los sistemas de información del Canal TRO. Con base en el enfoque de planificación de la gestión de riesgos, se debe crear estrategias que permitan su identificación, diagnóstico, tratamiento y evaluación, con el fin de facilitar la implementación y desarrollo planes o contramedidas en los activos y sistemas de información para mitigar o eliminar la probabilidad de su ocurrencia o materialización. Con el objetivo de proteger y administrar los recursos de información y tecnología para que sean accesibles solo por aquellos que tienen una necesidad legítima de realizar sus funciones (*privacidad*), qué estén protegidos de cambios intencionales o no intencionales (*integridad*), y qué estén disponibles cuando se requiera (*disponibilidad*) teniendo en cuenta su clasificación (*confidencialidad*), como también debe reducir el impacto de los riesgos, amenazas y vulnerabilidades y la ocurrencia de ataques contra los mismo.

3. M-GT-M01 Manual de políticas de seguridad digital

El Canal TRO determina la información como un activo de alta importancia para la entidad porque permite el desarrollo continuo de la misión y el cumplimiento del objetivo de la misma, lo cual genera la necesidad de implementar reglas y medidas que permitan proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad en todo el ciclo de vida de la información. Con el objetivo de establecer las políticas que regulan la seguridad de la información en canal TRO y presentar en forma clara



ISO 9001

ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 56 de 58

y coherente los elementos que conforman la política de seguridad que deben conocer, acatar y cumplir todos los funcionarios, contratistas, visitantes y terceros que presten sus servicios o tengan algún tipo de relación con Canal TRO, bajo el liderazgo del Gestión Técnica y Emisión.

MODELO DE PLANEACIÓN

HOJA DE RUTA

Los proyectos de **fortalecimiento tecnológico** están orientados a aumentar la productividad y la eficacia de la infraestructura instalada para cada uno de las gestiones o procesos.

Los proyectos de **renovación tecnológica** están orientados a mitigar fallas súbitas de equipos en la infraestructura instalada garantizando la continuidad del negocio y uno de los objetivos es que la renovación integre nuevas características que favorezcan positivamente el flujo de trabajo.

Los proyectos de **integración tecnológica** tienen el objetivo de generar valor al CANAL TRO y están orientados a integrar nuevos servicios con la capacidad de generar nuevos ingresos.

| EJE DE INVERSION | PROCESOS | INVERSION | VIGENCIA | PRESUPUESTO |
|------------------|-------------------|---|----------|---|
| FORTALECIMIENTO | PRODUCCION | Equipos para mejorar la comunicación entre personal en producciones dentro y fuera de la móvil y de los estudios. | 2026 | \$246.140.000 |
| FORTALECIMIENTO | TECNICA BROADCAST | Equipos destinados a mejorar el funcionamiento y calidad de la operación, tanto en red como en broadcast de equipos existentes. | 2026 | \$1.113.390.000 |
| RENOVACION | PRODUCCION | Equipos destinados a renovar y mejorar la imagen del canal en sus producciones. | 2026 | \$46.380.000 |
| RENOVACION | TECNICA BROADCAST | Equipos para renovar el cableado y calidad de transmisiones para en exteriores tipo BROADCAST | 2026 | \$11.700.000 |
| INTEGRACION | PRODUCCION | Equipos con diferentes ópticas y tecnologías nuevas para las producciones del canal TRO | 2026 | \$82.390.000 |
| | | | | TOTAL INVERSION: \$ 1.500.000.000 |

Tabla 66. Hoja de Ruta

ISO 9001
LLC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

| |
|--------------------|
| Código: M-GT-PL-01 |
| Versión: 06 |
| Fecha: 30-01-2026 |
| Página 57 de 58 |

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Se realizarán de acuerdo a la implementación realizada, según la siguiente fórmula:

$$\text{CUMPLIMIENTO PETI} = \frac{\text{Total ejecutado} * 100}{\text{Presupuesto}}$$

PLAN DE COMUNICACIONES

Los siguientes son los grupos interesados a quienes se debe dar a conocer el plan junto con la estrategia definida para cada uno.

| GRUPO OBJETIVO | ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN | RESPONSABLES |
|---|---|--------------|
| Comité directivo | Citación del comité directivo | |
| Responsables y colaboradores de área TI | Reunión de socialización de proyectos TI y direccionamiento estratégico | |
| Todas las áreas de la entidad | Divulgación en medios masivos | |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Descripción del cambio | Fecha |
|---------|---|----------------------|
| 01 | Versión inicial del manual | Noviembre 18 de 2021 |
| 02 | Se actualizó el documento en el seguimiento y cumplimiento del objetivo y estrategias del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información donde se incluyen los planes y manual de políticas de seguridad digital | Enero 25 de 2023 |
| 03 | Se modifica PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI según las observaciones de la auditoría de control interno, con el fin de actualizar hoja de ruta como las fechas sean vigentes al plan. Desde el alcance hasta el punto de planeación- hoja de ruta | Octubre 31 de 2023 |



ISO 9001
ILC (Certification)

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: M-GT-PL-01

Versión: 06

Fecha: 30-01-2026

Página 58 de 58

| | | |
|----|---|-------------------|
| 04 | Se modifica el documento en el Alcance y el entendimiento organizacional y el modelo de planeación específicamente la hoja de ruta | Enero 30 de 2024 |
| 05 | Se modifica el documento en el Alcance y la misión y visión del Canal TRO y se actualizan los sistemas de información, y el modelo de planeación específicamente la hoja de ruta. | Enero 30 del 2025 |
| 06 | Se actualiza el plan en su alcance, teniendo en cuenta la incorporación de nuevos colaboradores y los ajustes requeridos en la hoja de ruta para la vigencia 2026. | Enero 30 de 2026 |

| Elaboró | Aprobó |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| Líder del proceso de Gestión Técnica | Encargada de Mejoramiento Continuo |