

POLÍTICA OPERACIONAL

1. Derechos de autor

Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC SAS es el titular de los derechos de autor del presente documento, en consecuencia, no se permite su reproducción, comunicación al público, traducción, distribución, adaptación, arreglo o cualquier otro tipo de transformación total o parcial, ni almacenamiento en ningún sistema electrónico de datos sin autorización previa y escrita de la Gerencia.

2. Acerca de este documento

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

Dando cumplimiento a lo anterior mediante la Resolución No. 0327 del 2022 "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se conforma el Comité Institucional de Desempeño en Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S y derogan las resoluciones 421 de 2020, 147 de 2018" , y teniendo en cuenta la incorporación de las políticas que la gestión y el desempeño permite asegurar de manera razonable la ejecución de obligaciones, actividades y tareas de acuerdo con lo planeado, contando con controles necesarios para la realización eficiente y efectiva de los planes, programas, proyectos, políticas operacionales y procesos de la entidad, que permitan evidenciar las posibles desviaciones y tomar las decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos, y así controlar la gestión de la entidad con integridad y calidad en el servicio a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

3. Políticas de carácter general o transversal

Los siguientes aspectos descritos, son lineamientos transversales a todos los procesos y contribuyen al buen funcionamiento de la Entidad:

1. Todos los procesos realizan actividades de autocontrol, de acuerdo con el esquema de líneas de defensa indicado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
2. En RTVC SAS son responsables por la organización, conservación, uso y manejo de los documentos en cualquier soporte, todos los servidores y empleados públicos como los colaboradores, aplicarán las normas adoptadas para tal fin por la Entidad, las cuales están basadas en lo establecido por el Archivo General de la Nación¹.

¹ Artículo 2.8.2.5.3 Decreto 1080 de 2015 Ministerio de Cultura

 RTVC Sistema de Medios Públicos	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA POLITICA OPERACIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS CONVERGENTES	Código: T-A-1 Version: 9 Fecha: 28-11-2022 Página 2 de 8
--	--	---

3. Toda comunicación oficial (Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones de una entidad, independiente del medio utilizado²), enviada o recibida debe ser registrada en el sistema de gestión documental Orfeo para oficializar su trámite, asignándoles un consecutivo único de radicado y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley³.
4. En todas las reuniones que se realicen en las áreas, se debe llevar registro de asistencia o acta de reunión, de acuerdo con los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, así mismo será viable realizar el registro a través de medios electrónico tales como:
 - Módulo de actas en el sistema de planeación y gestión kawak, apta para todo tipo de reuniones y una vez esta se encuentre aprobada, se debe archivar el documento electrónico en pdf.
 - Empleo del formato de “acta de reunión” publicado en el sistema de planeación y gestión kawak, el cual debe ser diligenciado digitalmente, y enviado y aceptado a través de correo electrónico.
 - Formato de asistencia a reuniones diligenciada y aceptadas a través de correo electrónico (este formato de acuerdo con las recomendaciones de la coordinación de talento humano y en el marco del protocolo de bioseguridad, se evitará en la medida de lo posible, ser diligenciado de manera física, esto hasta que dicha coordinación considere lo contrario).
 - Como soporte de la asistencia a reuniones realizadas de forma virtual, en cualquiera de las aplicaciones tecnológicas disponibles utilizadas, se podrá aportar captura(s) de pantalla en la que se visualicen los asistentes a la misma, como evidencia de su realización y se aportarán las necesarias. En el caso de las reuniones en las que haya quórum, la(s) captura(s) de pantalla se realizará en el momento de su verificación.
5. Todas las áreas deben estar en constante actualización de la normatividad legal que les aplique para el desarrollo de sus funciones.
6. En todos los procesos de RTVC se da prioridad y estricto cumplimiento a los requerimientos de los órganos de control.
7. Todo trámite, diligencia o proceso adelantado por RTVC, se realiza de conformidad con la normatividad vigente y lo establecido en los diferentes manuales y procedimientos registrados en el sistema integrado de gestión
8. El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos debe ser realizado por los responsables de los procesos, como parte del ejercicio de autocontrol; lo anterior, para identificar todas las situaciones o factores que pueden influir en la aplicación de las acciones preventivas.

² Acuerdo 027 de 2006 Archivo General de la Nación

³ Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación

 RTVC Sistema de Medios Públicos	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA POLITICA OPERACIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS CONVERGENTES	Código: T-A-1 Version: 9 Fecha: 28-11-2022 Página 3 de 8
--	--	---

9. Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política operacional de seguridad de la información y seguridad digital de RTVC dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa.
10. Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política de protección de datos dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa y de los terceros que tenga en su poder.
11. Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política gestión ambiental y los diferentes programas dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de los recursos.

4. Política operacional de Gestión de la Infraestructura tecnológica

La política del proceso de Gestión de la infraestructura tecnológica cumple con los requerimientos del “Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG” de acuerdo a lo establecido en la tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados” en lo concerniente a los siguientes lineamientos:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Gobierno digital
- Servicio al ciudadano

Lineamientos transversales para la gestión (Planeación, Implementación y Administración) de la infraestructura tecnológica:

De acuerdo al alcance del proceso, cualquier intervención tecnológica realizada sobre la infraestructura tecnológica de la empresa que cumpla dichas condiciones, deberá surtir los procesos de planificación, implementación y administración definidos en el proceso, desde la Dirección de tecnologías convergentes.

Planificación

Los sub-proyectos relacionados con la implementación de infraestructura tecnológica deben estructurarse, desde su fase de planeación, bajo los preceptos de eficiencia administrativa y financiera.

De igual forma, toda iniciativa deberá planearse sobre los requerimientos de Ley, acorde a la normatividad vigente y a los mandatos específicos a RTVC (Resoluciones, convenios, entre otros). Es requerido que para la ejecución de los sub-proyectos se exija al ejecutor los planes de trabajo, mantenimiento y gestión de riesgos. De igual forma, se deben hacer reuniones de seguimiento a la ejecución, a nivel ejecutivo y/o operativo, este último obligatorio. Como principal mecanismo de control

 RTVC Sistema de Medios Públicos	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA POLITICA OPERACIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS CONVERGENTES	Código: T-A-1 Version: 9 Fecha: 28-11-2022 Página 4 de 8
--	--	---

de la ejecución y del aseguramiento de los servicios relacionados con los sub-proyectos, se deben definir acuerdos de nivel del servicio y/o indicadores de calidad, que permitan controlar la calidad y exigir ajustes sobre los modelos de implementación, orientados siempre a prestar servicios óptimos a los clientes y áreas usuarias.

Adicionalmente como medida de prevención a un probable uso incorrecto de la infraestructura, se le exige al ejecutor que provea toda la documentación necesaria como manuales, medios, brochures, instructivos y demás, así como capacitación y/o demostración para las soluciones tecnológicas implementadas; estos requerimientos deben ser incluidos como obligaciones contractuales.

Alistamiento

La implementación y articulación de los sub-proyectos a la infraestructura tecnológica inicia con la adquisición de los componentes y/o la preparación del entorno para la ejecución (Adecuaciones en las instalaciones físicas, coordinación de ventanas, entre otros). Dicha fase, incluida la posterior recepción de los elementos, debe adelantarse en el marco de los procesos definidos por la entidad. De igual forma, deben definirse los procedimientos para la gestión de los recursos de operación.

Aprovisionamiento

Los proyectos ligados a la infraestructura tecnológica de RTVC deben contener las actividades logísticas necesarias para su correcta implementación y operación. Entiéndase logística como la administración de toda la cadena de abastecimiento del producto/servicio.

De igual forma, deberá tenerse en cuenta que los procesos de recepción, instalación y pruebas de los repuestos y activos relacionados con la infraestructura tecnológica afecten lo menos posible la prestación de los servicios de RTVC a nivel de red y TI. Es vital que se contemplen, de ser necesarias, las actividades relacionadas con la vigilancia y seguridad de la solución y su entorno; tanto en la instalación como en la operación. También se deben contemplar aquellas obligaciones de Ley, tales como la seguridad industrial y ocupacional pertinentes.

Es de obligatoria implementación, definir las acciones necesarias para la recuperación de los servicios, en caso tal que la solución estructurada tenga relación directa con la prestación de estos. Es decir, se deberán definir actividades claras y puntuales relacionadas con los mantenimientos correctivos necesarios para recuperar la operatividad de las soluciones y sus módulos funcionales. Dichas actividades deberán tener relacionados los indicadores de calidad y acuerdos de nivel de servicio correspondientes. Se debe planear a nivel legal, técnico y presupuestal, los desembolsos correspondientes a la prestación de los servicios y/o productos, teniendo en cuenta su propia naturaleza (OPEX y CAPEX).

Aseguramiento

Los proyectos de infraestructura tecnológica de RTVC deberán contemplar todas las actividades necesarias para el aseguramiento del servicio y/o producto adquirido; y de su propia infraestructura, orientada a la prestación de los servicios de radio y televisión por vía red o Internet. Para esto, es vital definir, para cada proyecto, los niveles de cumplimiento los de indicadores de calidad y acuerdos del nivel del servicio, de los tiempos para los mantenimientos preventivos y/o predictivos establecidos (Rutinas), de las actividades de soporte y capacitación establecidas y relacionadas con los objetos o propósitos de los proyectos; y de realización de las reuniones de seguimiento/operación acordados. De acuerdo a la complejidad y/o impacto, se deberán establecer esquemas de capacitación (Conocimiento, apropiación, uso y soporte) sobre las soluciones y/o módulos adquiridos que deban articularse con la infraestructura tecnológica de RTVC.

De igual forma, deberán establecerse los mecanismos de comunicación y/o información necesarios para que la solución tenga una correcta integración con la infraestructura (canales, tecnología, tiempos, tipo de información, entre otros).

Es requerido establecer un esquema documental que soporte la infraestructura adquirida, actualizada y/o integrada. Para esto, se deberán solicitar informes periódicos de gestión, los cuales contendrán el detalle de las actividades realizadas, y otra información pertinente (Indicadores, ejecución técnica y/o financiera, dificultades, entre otros). También se deberán solicitar manuales de operación y/o intervención, cuando el conocimiento técnico no esté aun apropiado al interior de RTVC.

Cuando las soluciones tecnológicas representen un alto impacto en la prestación de los servicios misionales del sistema de medios públicos, deberán establecerse Planes de Continuidad del negocio, como mecanismo de aseguramiento y recuperación ante eventos esporádicos de alto impacto.

Plan Técnico Fundamental (PTF)

El Plan Técnico Fundamental es un documento que está alineado con los objetivos de la empresa, es donde se consolidan los planes estratégicos o de evolución de la red (PITD – Plan Integral de Televisión Digital) y de TI (PETI – Plan estratégico de Tecnologías de la Información). En el momento que se requiera durante la vigencia de su implementación, estos planes podrán ser sometidos a revisión por el Director de tecnologías convergentes, ya sea en paralelo o de manera individual, y de requerirse, proceder a su actualización. Para la revisión y aprobación final se presentará el documento ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Lineamientos particulares para la gestión de la infraestructura tecnológica:

Infraestructura técnica ligada a la gestión de la emisión de señales de radio y televisión

Todo elemento, módulo o solución tecnológica que tenga relación indirecta o directa con los servicios prestados por el área de gestión de emisión de radio y televisión, deberá estructurarse con las políticas de planificación, alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento ya definidas de manera general, y tener en cuenta su afectación directa en la gestión de las señales de audio y video (Automatización,

 RTVC Sistema de Medios Públicos	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA POLITICA OPERACIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS CONVERGENTES	Código: T-A-1 Version: 9 Fecha: 28-11-2022 Página 6 de 8
--	--	---

procesamiento y transporte, en la revisión de calidad (Previo play), en el *Downlink* de las señales, en la grabación y el almacenamiento.

Infraestructura técnica ligada a la coordinación de señales

Todo elemento, módulo o solución tecnológica que tenga relación indirecta o directa con los servicios prestados por el área de coordinación de señales, deberá estructurarse con las políticas de planificación, alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento ya definidas de manera general, y tener en cuenta su afectación directa en la recepción, tratamiento (Generación, amplificación) y envío de señales de video y audio.

Infraestructura técnica y civil para la transmisión de radio y televisión radiodifundidas

Todo elemento, módulo o solución tecnológica que tenga relación indirecta o directa con los servicios prestados por el área transmisión de radio y televisión de manera radiodifundida, deberá estructurarse con las políticas de planificación, alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento ya definidas de manera general, y tener en cuenta su afectación directa en la implementación de elementos (De recepción, de transmisión, de monitoreo, de respaldo energético y/o de soporte al servicio) orientados a la prestación del servicio en condiciones de disponibilidad y cobertura aceptables, y en la operación de la infraestructura en términos de calidad controlables.

Infraestructura técnica ligada a la gestión de productos digitales

Todo elemento, módulo o solución tecnológica que tenga relación indirecta o directa con la gestión de los productos digitales de RTVC, deberá estructurarse con las políticas de planificación, alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento ya definidas de manera general, y tener en cuenta su afectación directa en el diseño, desarrollo y soporte *inhouse* que se realiza a todos los productos digitales de la entidad a través de la Fábrica de SW. Dicha fábrica adoptó la estandarización de una herramienta (CMS DRUPAL) en particular y el uso de software libre. De igual forma, se adoptó la política que cualquier infraestructura que soporte los servicios y productos digitales de RTVC deberá trabajar en entornos virtualizados; de hecho, el *storage* y la transferencia deberán estructurarse y adquirirse bajo un esquema de *service*.

Infraestructura técnica para las tecnologías de la información

Todo elemento, módulo o solución tecnológica que tenga relación indirecta o directa con los servicios prestados por la Coordinación de TI, deberá estructurarse con las políticas de planificación, alistamiento, aprovisionamiento y aseguramiento ya definidas de manera general, y tener en cuenta su afectación directa en la oferta de infraestructura para soportar el funcionamiento y la operación de

la Empresa a nivel de tecnologías de información, así como en la circulación de contenidos a través de las diversas plataformas digitales.

De igual forma, la planificación de los proyectos de T.I deberá tener en cuenta lo consagrado en el modelo de Gestión de Gobierno en Línea el cual deberá ser estructurado y actualizado por la Coordinación de T.I.

Todos los servicios que presta la Coordinación de TI y que involucra terceros o proveedores, deben tener definidos los acuerdos de niveles de servicio (ANS) acordes con las necesidades de la operación, para esto se debe tener en cuenta el siguiente cuadro que define la prioridad:

Prioridad		Impacto		
Urgencia	Alta	Alta	Alta	Media
	Medi a	Alta	Medi a	Baja
	Baja	Media	Baja	Baja

Los acuerdos de nivel de servicio se definen conforme con la siguiente tabla:

Acuerdo de nivel de servicio	Prioridad	Descripción	Tiempo para el primer contacto	Tiempo máximo de diagnóstico
Nivel 1	Alta	Incidentes que impidan el funcionamiento normal de la solución e impactan la operación de RTVC en forma total, o parcial	Inmediato	Máximo X horas hábiles/calendario, después del primer contacto (en el evento en que no logre replicar el incidente se acordará un plan de trabajo)
Nivel 2	Media	Incidentes que impidan el normal funcionamiento de la operación de RTVC y que tengan una solución alternativa.	Inmediato - Máximo X horas hábiles/Calendario	Máximo X horas hábiles/calendario, después del primer contacto (en el evento en que no logre replicar el incidente se acordará un plan de trabajo)

Nivel 3	Baja	Incidentes que no impactan el normal funcionamiento de la operación de RTVC.	Inmediato - Máximo X horas hábiles	Máximo X horas hábiles, después del primer contacto (en el evento en que no logre replicar el incidente se acordará un plan de trabajo)
---------	------	--	---------------------------------------	---

El tiempo máximo de diagnóstico (X) varía de acuerdo al tipo de contrato que se suscriba, por lo tanto, en este documento no es posible definirlo y solo se tiene la información general.

Nota: Esta política fue revisada en el marco del Comité Institucional de Gestión y desempeño realizado el 21 de noviembre de 2022.

