

DESCRIPCIÓN GENERAL	
MACROPROCESO	Operación
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de la tecnología del negocio
SUB PROCESOS	Televisión digital terrestre -TDT- Master de producción y estudio – Procesamiento y transmisión de la señal CER - Recepción de señales externas y procesamiento – Envío de señales a emisión, closed caption e ingesta – Unidades móviles - Streaming – Transmisión y distribución de la señal - Administración tecnológica del CPTV.
LIDERES DE SUB PROCESOS	Coordinador de Tecnologías
ÁREAS INVOLUCRADAS	Coordinación de Producción – Coordinación Comercial – Coordinación de Contenidos - Coordinación de Calidad y Emisión
OBJETIVO	Garantizar la operatividad técnica del Canal mediante la gestión, investigación e implementación de procesos tecnológicos para la elaboración de contenidos audiovisuales e identificar los servicios tecnológicos para la emisión en múltiples plataformas.
ALCANCE	Inicia con la investigación, planeación y gestión de las acciones, para atender las necesidades identificadas en la infraestructura tecnológica del Canal. Finaliza con la adquisición, uso apropiado, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos, que permitan la adecuada ejecución de los procesos en la producción, emisión, transmisión y archivo de los contenidos audiovisuales.

ENTRADAS	PROVEEDOR	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico - Plan de Acción - Solicitud de preproducción y producción - Rejilla de programación y eventos especiales - Productos audiovisuales emitidos - Reportes de fallas de equipos - Reportes de estado de la señal en múltiples plataformas 	<ul style="list-style-type: none"> - Gobernación de Antioquia - Junta Administradora Regional - Comité de Gerencia - Coordinación de Planeación - Coordinación de Control Interno - Coordinación de Producción - Coordinación de Comercial - Coordinación de Contenidos - Coordinación de Calidad y Emisión - Televidentes - Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de seguimiento al Plan Estratégico y Plan de Acción - Plan de inversión tecnológico - Cronogramas de mantenimiento preventivo - Informe de mantenimientos correctivos ejecutados - Informes técnicos - Diseño, planeación y ejecución de proyectos - Órdenes de servicio - Órdenes de compra - Planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Gobernación de Antioquia - Junta Administradora Regional - Comité de Gerencia - Coordinación de Planeación - Coordinación de Control Interno - Coordinación de Producción - Coordinación de Comercial - Coordinación de Contenidos - Coordinación de Calidad y Emisión - Televidentes - Medios de comunicación

RECURSOS

HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Coordinador de Tecnología Profesional Tecnología Producción Profesional Tecnología Posproducción Profesional Tecnología Emisión y Transmisión Profesional de Informática Profesional de tecnologías Tecnólogo de Unidades Móviles Tecnólogo del CER Tecnólogo de Red de Transmisión Tecnólogo de Posproducción Tecnólogo de Nuevas Tecnologías Tecnólogo Informática Tecnólogo Informática y Desarrollo Técnico Sistemas de Transmisión Técnico Master de Producción Técnico de Nuevos Medios Técnico Administrativo	Oficina con dotación Espacio físico Equipos de cómputo Redes de comunicación Medios audiovisuales Equipos de medición Transmisores Laboratorios Bodega	Iluminación Espacios libres de contaminación (visual, auditiva, olfativa) Espacios adecuados de trabajo

REQUISITOS

REQUISITOS DEL CLIENTE:

Confiabilidad en la prestación del servicio
 Asertividad
 Eficiencia
 Oportunidad en la respuesta
 Claridad en la información
 Dinamismo en los procesos

REQUISITOS DE NORMA

REQUISITOS MECI

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
 1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
 1.2.1. Planes, Programas y Proyectos. 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.
 1.2.5. Políticas de Operación.
 1.3. COMPONENTES ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
 1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo.
 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
 2.1. COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión.
 2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO
 2.3.1. Plan de Mejoramiento.
 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y

REQUISITOS GP:1000

4.1 Requisitos Generales.
 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.
 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
 8. Medición análisis y mejora.
 8.2 Seguimiento y Medición.
 8.3 Control de producto no conforme.
 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.
 8.4 Análisis de datos.

COMUNICACIÓN

POLITICAS DE OPERACIÓN**Direccionamiento y Adaptación Tecnológica**

Con el fin de mantener cada año un nivel tecnológico acorde con las necesidades de gestión del producto, apoyando la eficiencia de los procesos y de acuerdo con las nuevas tendencias del sector en materia de formatos y tecnologías, se adelantan proyectos con el ánimo de renovar y modernizar los procesos requeridos para generar contenidos convergentes.

Es indispensable la adopción de tecnologías que apoyen la eficiencia de los procesos y a su vez la calidad de los productos, con el objetivo a corto plazo de llevar todos los procesos a la alta definición (HD), desde la captura hasta la emisión o archivo, ingresando así en múltiples plataformas de difusión con altos estándares de calidad.

Ingeniería de Producción (Captura y Transporte)

Es muy importante identificar oportunamente las características del servicio para planear como se realizará y lograr una ejecución con el control absoluto de todas las variables, seleccionando las herramientas más apropiadas desde la eficiencia y la eficacia.

Teleantioquia identifica cuatro (4) niveles de calidad en la captura y transporte de la imagen y el sonido

- Nivel Bajo o Casero (tipo consumidor).
- Nivel Medio (Prosumer)
- Nivel Medio Alto (Industrial)
- Nivel Alto (Profesional o Broadcast)

Teleantioquia optó por trabajar en los niveles Medio Alto y Alto para sus producciones, por eso las empresas contratistas y clientes externos deben adoptar esta condición. En casos muy especiales se utiliza tecnología de Nivel Medio, buscando la optimización de los recursos pero tratando de minimizar el impacto en la calidad de la imagen y el sonido.

Se identifica la necesidad de incluir en el flujo de producción equipos de grabación con cámaras de óptica fotográfica, logrando looks diferentes en las imágenes y explorando nuevas unidades de negocios. También se deben explorar nuevas herramientas para el transporte que utilizan conectividad por medio de la red celular y la banda ancha.

Dentro del proceso de producción es importante tener en cuenta para las producciones lo siguiente:

- Colocar las cámaras a emplear en fase y en sincronismo por medio del instrumento de medida (rasterizer).
- Realizar los ajustes manuales de color de acuerdo con la iluminación y al ambiente requerido.
- Enrutar y ajustar las señales de video y audio que van desde el estudio hacia el máster y viceversa.
- Estar atentos a los equipos utilizados para permitir una pronta asistencia.
- Verificar que los niveles apropiados en las señales de audio y video, estén dentro de la norma.

Dentro del proceso de producción es importante tener en cuenta para las contribuciones de señales externas lo siguiente:

- El operador deberá verificar antes de salir el estado de los equipos requeridos para el montaje.
- Deberá verificar que todo el equipo que se vaya a utilizar en la transmisión esté completo.
- En el sitio de la transmisión, verificar el suministro eléctrico asignado en la preproducción (Microondas y equipo satelital -Fly Away-).
- Instalar en el sitio indicado en la preproducción.

POLITICAS DE OPERACIÓN

- Proteger los equipos de la lluvia.
- Monitorear en el lugar de destino la señal de video y audio como mínimo 30 minutos antes de la utilización de la señal remota.
- En recepción se debe solicitar en el origen de transmisión los patrones de referencia (barras de color, ciclos y modulación) para ajustar los parámetros y garantizar que cumpla con los estándares de emisión.
- Si la señal es defectuosa, se debe tomar la decisión de emitir o no emitir la señal con las personas responsables de emisión y programación.
- Proceder a enrutar la señal con las condiciones apropiadas para el proceso que la requiera.
- Garantizar la sincronización del audio y el video.
- Después de terminada la transmisión, empacar en el estuche indicado.
- En caso de lluvia, arena o polvo excesivo, se deberá hacer un mantenimiento preventivo el día siguiente a la transmisión.

El fortalecimiento de los sistemas de graficación será el elemento diferenciador y permitirá un impacto importante en el televidente. Para esto, es necesario la constante modernización de los equipos de graficación utilizados en los master de producción de la sede principal y en la unidad móvil. También es importante explorar otras herramientas gráficas, como la realidad aumentada. Todo esto acompañado de la apropiada formación a nivel ingenieril y operacional.

Ingeniería de Posproducción – (Gestión de Contenidos)

Para ser competitivos y lograr calidad en los productos, es indispensable que todos los usuarios puedan disponer de la materia prima de manera ágil e inmediata. Se proyecta la implementación de un flujo digital sin cintas, con la transferencia de contenidos audiovisuales por la red de datos y disponibles para todos los procesos.

Teleantioquia posee un valioso archivo histórico que es patrimonio histórico del país y de la humanidad, por lo anterior es obligación garantizar su apropiada conservación. Para su almacenamiento es necesario digitalizar y almacenar en arreglos de discos ópticos (ODA) o cintas magnéticas de alta capacidad (LTO), sistemas profesionales de almacenamiento utilizados a nivel mundial para la conservación de la información. Una vez digitalizado y almacenados apropiadamente los contenidos audiovisuales (ambientes controlados), se debe garantizar la ágil consulta y oportuna utilización en los difentes procesos de la organización. Para esto se debe implementar un servidor de alto flujo que permita la apropiada gestión para todos los usuarios de acuerdo con el nivel de accesibilidad asignado.

Se deben intervenir los flujos de noticias, donde la inmediatez es factor crítico de éxito. El objetivo es la implementación de un sistema de noticias donde los periodistas pre-editen, las salas de edición se conviertan en salas de finalización, transferencia de las notas por la red de datos en los tiempos apropiados y que los elementos gráficos, prompter, texto, etc. ya estén ligados; permitiendo una ágil validación por parte del director.

Teleantioquia debe garantizar la convergencia en la producción y difusión de contenidos audiovisuales. El cambio en los hábitos de consumo exige mayor inclusión para los consumidores, quienes por medio de las redes sociales y otras herramientas informáticas participan de forma activa. Es obligación del área de tecnologías identificar las herramientas apropiadas e implementar los procesos necesarios que apoyen la estrategia convergente del área digital de Teleantioquia.

Ingeniería de Emisión y Transmisión

Se debe garantizar la estabilidad del sistema automático de emisión, en operación, y su apropiada integración con el sistema de gestión de contenidos, en implementación. La complejidad de la tecnología

POLITICAS DE OPERACIÓN

instalada exige la contratación del acompañamiento por parte del proveedor en gestiones de bases de datos, actualizaciones y fallas críticas. El personal técnico de Teleantioquia debe estar calificado para atender y realizar acciones de primer nivel.

Desde el área de tecnologías se acompaña el monitoreo de la señal de emisión en múltiples plataformas. En caso de presentarse interrupciones se procederá identificando el origen y de ser necesario informando a la entidad correspondiente (RTVC, estación Padre Amaya, sistema de televisión por suscripción, etc.). También es obligación informar oportunamente a las directivas de Teleantioquia por medio del Coordinador de Tecnologías.

Teleantioquia administra y mantiene en operación su red de transmisión análoga, compuesta por 106 estaciones con una cobertura aproximada del 90% del territorio antioqueño, parte de Caldas y Chocó; y con un cubrimiento del 96% de la población antioqueña. Se debe garantizar su funcionamiento hasta el apagón analógico proyectado para diciembre de 2019.

Está en operación la nueva tecnología digital de radiodifusión TDT, conformada inicialmente por la cabecera satelital digital y tres estaciones de transmisión. En la cabecera satelital se realizan los procesos de codificación y modulación digital apropiados para la implementación de la TDT en Colombia. La red digital es administrada por RTVC y es deber de Teleantioquia acompañar este importante proceso atendiendo las instrucciones del operador en jornadas de mantenimiento, con reportes de eventos, sugiriendo procedimientos y participando en jornadas de formación. También es responsabilidad del Canal el sistema de potencia del Telepuerto, por lo que se deben realizar mantenimientos preventivos apropiados en la cadena de transmisión (Up Converter y los amplificadores) que la conforman.

Mantenimiento**Preventivo**

- Elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo en enero de cada año.
- En caso de no realizar el mantenimiento, se debe especificar las razones que impidieron la ejecución del mismo.
- Este mantenimiento se realiza basados en los manuales de mantenimiento para cada equipo.

Correctivo

- Sólo se realizará el mantenimiento de los equipos remitidos con su respectivo reporte de fallas.
- Si el equipo no está en garantía se determina si es reparable por Teleantioquia o si es necesario enviarlo al proveedor para realizar un mantenimiento especializado.

Verificación técnica periódica de equipos

- Realizar un chequeo de inspección visual y reconocimiento de operación de los equipos.
- Verificar las condiciones ambientales de operación.
- En caso de problemas de encendido de los equipos se procede con la verificación del suministro eléctrico.
- Se trata de resolver el problema del equipo en el lugar de operación, en caso contrario se lleva al laboratorio del área de tecnologías.

Preservación de equipos

- Transportar siempre el equipo en su maleta o estuche especial.
- El equipo debe ser operado por personal calificado.
- Realizar el mantenimiento preventivo proyectado.
- Cuando el equipo quede expuesto a condiciones ambientales inapropiadas, como lluvia o polvo, se

POLITICAS DE OPERACIÓN

debe limpiar después de utilizarlo o al día siguiente, evitando su almacenamiento con humedad y con partículas de polvo u otro material suspendido.

- No exponer el equipo a choque directo, a caídas, lluvias directas sin protección o cubierta.
- En caso de caída accidental o daño eléctrico, se debe reportar inmediatamente al Almacén del Canal con su correspondiente informe.
- Almacenar los equipos en sitios ventilados y protegidos de la humedad y del polvo en su empaque apropiado.

RIESGOS POR PROCESOS

RIESGOS	DEFINIR PUNTO DE CONTROL
Fallas en el suministro de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento preventivo mensual en la subestación eléctrica de la sede principal.- Acompañamiento en la gestión de garantía extendida de la UPS principal, con dos visitas en el año y atención 24/7 en fallas.- Verificación semanal del sistema de respaldo de la sede principal, planta eléctrica y transferencias subestación.- Mantenimiento preventivo de los sistemas de autonomía implementados para los diferentes procesos de producción en exteriores.
Fallas Técnicas que intervengan en la señal	<ul style="list-style-type: none">- Cronogramas de mantenimiento preventivo- Mantenimiento correctivo- Suministro de repuestos- Formación al personal técnico y operativo
Capacidad tecnológica deficiente u obsoleta	<ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico oportuno de procesos- Investigación tecnológica- Diseño de herramientas tecnológicas- Plan de inversión tecnológica- Capacidad presupuestal
Adecuaciones en la estructura física del Edificio que dificulte la adecuada instalación de los equipos necesarios para emitir la señal	<ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico oportuno de procesos- Investigación tecnológica- Capacidad presupuestal
Atenuación, interferencia o pérdida de la señal de emisión en múltiples pantallas	<ul style="list-style-type: none">- Reportes diarios de emisión- Consolidado mensual del comportamiento de la señal de emisión en múltiples pantallas

MEDICIÓN DEL PROCESO

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Eficacia: Cumplimiento programa anual de trabajo	Actividades ejecutadas / Actividades programadas x 100	95%	Anual	Coordinador de Tecnologías
Eficiencia: Cubrimiento	Municipios con cubrimiento / Total Municipios de Antioquia X 100	95%	Semestral	Coordinador de Tecnologías
Efectividad: Cobertura	Municipios con cobertura / Total Población en Antioquia X 100	90%	Semestral	Coordinador de Tecnologías

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
01	15-07-2015	Obedece al rediseño del modelo de operación de Teleantioquia

ELABORÓ	APROBÓ
Nicolás Mauricio Lotero Guiral	Sofía López Madrid
Coordinador de Tecnologías	Directora de Realización y Producción
10/07/2015	15/07/2015