



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ENTE:	TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	SECTOR: EDUCACIÓN CLAVE: 11425	HOJA N° 1 DE 6 N° DE AUDITORÍA: 02/2016
ÁREA AUDITADA:	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 8.0.0. "AL DESEMPEÑO"	

ÍNDICE		PÁGINA
I.- ANTECEDENTES		2
II.- OBJETO Y PERIODO REVISADO		3 y 4
III.- RESULTADO DEL TRABAJO DESARROLLADO		4 y 5
IV.- CONCLUSIÓN		6
V.- CÉDULAS DE OBSERVACIONES		

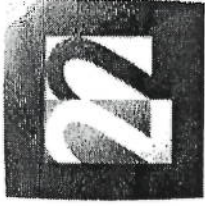
ELABORÓ: BOL
SUPERVISÓ: FLR
INICIO: 10/06/2016
TÉRMINO: 10/06/2016

000280

1-1
3



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.**



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ENTE:	TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	SECTOR: EDUCACIÓN CLAVE: 11425	HOJA N° 2 DE 6 N° DE AUDITORÍA: 02/2016
ÁREA AUDITADA:	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:	8.0.0. "AL DESEMPEÑO"

I.- ANTECEDENTES

De conformidad con el Programa Anual de Auditorías para 2016 del Órgano Interno de Control, se procedió a realizar la auditoría número 02/2016 denominada "Al Desempeño" con fecha 6 de abril del año 2016, la C.P. Gabriela María Eva Araujo Gómez Titular del Órgano Interno de Control en Televisión Metropolitana, S.A. de C.V., y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 79, Fracciones VIII, IX, XII y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, emitió la orden de auditoría No. 11/425/073/2016, misma que fue recibida por el Subdirector General Técnico y Operativo en la fecha antes citada; para llevar a cabo la auditoría se comisionó a los C.C. Auditores Públicos: Miguel Angel Estrada López, Lic. Adriana Adame Tapia, Lic. Berenice Ordaz Lares, Supervisora y al C.P. Felipe Lima Rodríguez, coordinador, asimismo, mediante oficio No. 11/425/110/2016 de fecha 6 de mayo de 2016, se informó al Subdirector General Técnico y Operativo, de la incorporación a la auditoría citada, de la C. Julieta Gómez Pérez, en calidad de auditora, supliendo el lugar de la C. Adriana Adame Tapia; la auditoría comprendió la revisión de las operaciones realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Las principales funciones encomendadas a la Subdirección General Técnica y Operativa, son las siguientes:

- Formular el Programa Anual de Metas y Actividades de la Subdirección General Técnica y Operativa.
- Proyectar las metas, el estado de las instalaciones, así como, las adquisiciones de equipo en el corto, mediano y largo plazo, que contribuyan al crecimiento de Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.
- Planear la adquisición de nuevos equipos y tecnología de punta, necesarios para el desarrollo de la infraestructura de Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.
- Dirigir la instalación de estaciones repetidoras del Canal 22, para ampliar su cobertura a nivel nacional.
- Comunicar al área administrativa, la asignación de honorarios, compra de equipo y otros gastos e inversiones que genera la transmisión de la señal y mantenimiento de la estación.
- Organizar la operación, instalación y mantenimiento de los servicios técnicos de Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.
- Dirigir el acondicionamiento de los servicios técnicos.
- Dirigir la aplicación de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que generan y transmiten la señal de video y audio.
- Mantener contacto permanente con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y demás organismos oficiales, a fin de obtener la mayor calidad posible de la señal a difundir.
- Proponer programas de actualización, capacitación y adiestramiento técnico y operativo, para mantener los niveles de eficiencia en la transmisión de la señal y operación en general.
- Evaluar los niveles de desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las metas y objetivos

ELABORÓ: BOL
SUPERVISOR: FLR
INICIO: 10/06/2016
TÉRMINO: 10/06/2016

000204

P. 4
4



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

LABOR: BOL
SUPERVISO: FLR
INICIO: 10/06/2016
TÉRMINO: 10/06/2016

000215

ENTE:	TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	SECTOR: CLAVE:	EDUCACIÓN 11425	HOJA N° 3 DE 6 N° DE AUDITORÍA: 02/2016
ÁREA AUDITADA:	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:	8.0.0. "AL DESEMPEÑO"	

II.- OBJETO Y PERIODO REVISADO

II.1 Objeto

Evaluar que la Subdirección General Técnica y Operativa cumpla con los objetivos y metas establecidas en su área que permitan optimizar los recursos humanos, materiales y técnicos, originar proyectos destinados a la ampliación de la transmisión de la señal del Canal 22, así como promover la infraestructura necesaria para obtener y mantener la mejor calidad de la señal a transmitir.

II.2 Período revisado

Con apego a las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección, se practicó la auditoría a las operaciones, procedimientos y registros de la Subdirección General Técnica y Operativa referentes a constatar la adecuada alineación a los Programas Rectores, al Programa de Mediano Plazo Institucional y en consecuencia a su Programa Anual de Trabajo, al cumplimiento de objetivos y metas que optimicen los recursos asignados, los proyectos destinados a la ampliación y mejora de la transmisión de la señal de Canal 22, así como el cumplimiento de los procesos sustantivos de las diferentes áreas que integran la Subdirección, durante el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015, determinando como universo el 20% de las operaciones programadas y realizadas durante el ejercicio 2015, seleccionando para su análisis el 25% de la normatividad interna (2 procesos de un total de 8); la alineación con los programas gubernamentales y sectoriales se verificó al 100%, de los resultados de su Programa Anual de Trabajo 2015 se revisó el 100% su cumplimiento, asimismo se realizaron selectivamente 20 encuestas al personal de la institución, con la finalidad de evaluar el servicio que proporciona la Subdirección General Técnica y Operativa referente a la transmisión televisiva. El desarrollo de los trabajos se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y aplicando los procedimientos que se consideraron necesarios para cada caso en particular, principalmente los siguientes:

- Constatar que los objetivos, estrategias, líneas de acción y metas establecidas en los Programas Anuales de Trabajo de 2015 de la Subdirección General Técnica y Operativa se encuentren debidamente vinculadas a los diferentes Programas rectores y al Programa de Mediano Plazo Institucional 2013-2018.
- Verificar los resultados del Programa Anual de Trabajo 2015 de la Subdirección General Técnica y Operativa en términos del cumplimiento de los indicadores y metas, así como el presupuesto invertido en su cumplimiento.
- Verificar que la Subdirección General Técnica y Operativa tenga establecidos mecanismos de control y evaluación adecuados que permitan medir la calidad y satisfacción de los ciudadanos, así como si los servidores públicos cuentan con el perfil y competencias laborales.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ELABORÓ: BOL
SUPERVISÓ: FLR
INICIO: 10/06/2016
TÉRMINO: 10/06/2016

000216

1-4
6

ENTE:	TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	SECTOR: EDUCACIÓN CLAVE: 11425	HOJA Nº 4 DE 6 Nº DE AUDITORÍA: 02/2016
ÁREA AUDITADA:	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:	8.0.0. "AL DESEMPEÑO"

- Analizar los procesos sustantivos de la Subdirección General Técnica y Operativa con la finalidad de verificar su cumplimiento y apego de manera eficiente para el logro de sus objetivos.
- Constatar el que se cuente con un sistema de información que sea oportuno y confiable en el registro de las operaciones correspondientes a los programas, procesos o transacciones generadas por el Área auditada, para una toma de decisiones eficiente.

III.- RESULTADO DEL TRABAJO DESARROLLADO.

De la revisión y análisis a la información y documentación proporcionada por la Subdirección General Técnica y Operativa a este Órgano Interno de Control, que sustenta la aplicación de los procedimientos antes citados, se determinaron 2 observaciones, siendo las siguientes:

Procesos Sustantivos de la Subdirección General Técnica y Operativa, desactualizados.

Como resultado de la recopilación de información respecto de las operaciones y actividades establecidas en los documentos: "Proceso para transmisión fase Control Maestro" y "Proceso para la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo, proporcionar el servicio y el mantenimiento correctivo", obtenida del personal de mando de la Subdirección General Técnica y Operativa, para verificar su cumplimiento y apego a los procesos sustantivos del área, se determinó que estos se encuentran desactualizados, debido a los diferentes cambios derivados de actualizaciones en la tecnología para la transmisión de programas televisivos (apagón analógico, digitalización de la señal, etc).

Cabe señalar que la Subdirección Técnica y Operativa, tiene diferentes proyectos para agilizar las actividades que se llevan a cabo para la transmisión de Canal 22, por lo que ha empezado a trabajar para la mejora continua de sus procesos, una vez que se definan las circunstancias presupuestales que permitirán determinar el avance en lo cambios de los equipos que involucran la transmisión de la señal.

Por otra parte, con relación a las modificaciones efectuadas a los indicadores estratégicos establecidos en el Programa Institucional de Mediano Plazo 2014-2018, a la fecha de la presente auditoría no se han presentado al Consejo de Administración para su aprobación, los indicadores del área auditada son los siguientes: "Porcentaje anual acumulado de televidentes potenciales con posibilidad de acceder a nuestra señal" y "Porcentaje anual acumulado en la transmisión de material audiovisual a través de la señal MIH".



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ENTE:	TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	SECTOR: CLAVE:	EDUCACIÓN 11425	HOJA N° 5 DE 6 N° DE AUDITORÍA: 02/2016
ÁREA AUDITADA:	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:	8.0.0. "AL DESEMPEÑO"	

Carencia de mecanismos de evaluación para medir la calidad y satisfacción del servicio proporcionado por la Subdirección General Técnica y Operativa.

Como resultado del análisis efectuado, a fin de verificar el establecimiento de mecanismos de control y evaluación que permitan medir la calidad y satisfacción de los ciudadanos, respecto de los servicios que otorga la Subdirección General Técnica y Operativa, se informó por parte del personal directivo del área, que resulta difícil llevar a cabo dichos trabajos, toda vez que la televisión es unidireccional, teniendo como propuesta el desarrollo de la segunda pantalla, que vuelve a la televisión bidireccional y con esto se podría cuestionar a los televidentes; sin embargo es importante comentar que dicho proyecto depende completamente del otorgamiento presupuestal.

Derivado de lo anterior este Órgano Interno de Control realizó encuestas al personal de la Institución, para medir la calidad del servicio de Transmisión determinándose que de 20 contestadas 12 (60%) los encuestados ven por TV abierta el Canal, de estos, 5 (42%) comentaron que la transmisión de Canal 22 es mala o no llega la señal a sus hogares, 3(25%) indico que la señal es buena y sin problemas. Igualmente, 4 (33%) indicaron haber realizado el reporte sobre la mala señal (3 en redes sociales y 1 de manera telefónica), de los que solo 1(8%) recibió respuesta, 2(16%) comentó que desconoce los medios para llevar a cabo el reporte.

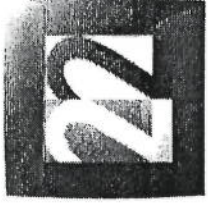
Es importante comentar que, si bien es cierto que el servicio que proporciona la Subdirección General Técnica es unidireccional, esto no le exime de evaluar su servicio al ciudadano, con la finalidad de retroalimentarse de los usuarios a efecto de identificar los puntos fuertes y débiles que se tienen, centrar los esfuerzos en las necesidades del ciudadano, cuantificar logros y aumentar la calidad del servicio.

ELABORÓ: BOL
SUPERVISOR: FLR
INICIO: 10/06/2016
TÉRMINO: 10/06/2016

Handwritten signature and stamp with number 000207 and date 10/7/16.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

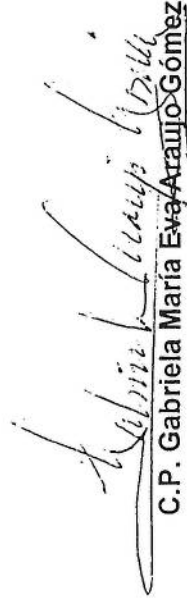
ENTE:	TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	SECTOR: CLAVE:	EDUCACIÓN 11425	HOJA N° 6 DE 6 N° DE AUDITORÍA: 02/2016
ÁREA AUDITADA:	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:	8.0.0. "AL DESEMPEÑO"	

IV.- CONCLUSIÓN

Como resultado de la auditoría practicada a la Subdirección General Técnica y Operativa, y derivado del análisis efectuado a la documentación e información proporcionada por la misma, se concluye que en lo que corresponde a la alineación con los programas gubernamentales y sectoriales con los programas Institucionales, la Subdirección Técnica cumple debidamente, sin embargo se detectaron debilidades de control en la actualización de los procesos sustantivos, en la formalización de los indicadores estratégicos, así como en el establecimiento de mecanismos de evaluación para medir la calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios que otorga, que permita detectar y atender áreas de mejora mediante un proceso de mejora continua.

Por lo anterior, la Subdirección General Técnica y Operativa, deberá realizar las acciones necesarias para que se implementen las recomendaciones correctivas y preventivas planteadas por el Órgano Interno de Control, orientadas a reforzar los controles internos que coadyuvan al cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad.

A T E N T A M E N T E
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN
LA TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL


C.P. Gabriela María Eva Araujo Gómez

000216