

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES



LA CONACULTA

ENTE: TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.

ÁREA AUDITADA: SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.

CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 8.0.0. "AL DESEMPEÑO"

SECTOR: EDUCACIÓN

CLAVE DE LA ENTIDAD: 11425

HOJA No. 1 de 2
NÚMERO DE AUDITORIA: 02/2016
MONTOS DE OBSERVACIÓN: 1
MONTOS FISCALIZABLES:
MONTOS FISCALIZADOS:
MONTOS POR ACLARAR: N/A
MONTOS POR RECUPERAR: N/A
RIESGO:

OBSERVACIONES

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:

JEFE DE DEPARTAMENTO

[Signature]
LIC. BERENICE ORDAZ LARES

RECOMENDACIONES

CORRECTIVA:

La Subdirección General Técnica y Operativa deberá realizar la mejora continua o reingeniería, (según sea el caso), de 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"; además, deberán realizarse las gestiones necesarias para presentarlos ante el Comité Revisor de Manuales, con la finalidad de que otorgue su visto bueno y sea autorizado, difundido y se implemente en el área correspondiente.

De la misma manera deberá realizar las gestiones procedentes, para presentar a la brevedad ante el Consejo de Administración, los indicadores modificados de los objetivos estratégicos, para su aprobación e implementación

PREVENTIVA:

En lo sucesivo la Subdirección General Técnica y Operativa, deberá vigilar que los Procesos y Políticas correspondientes a su área, se mantengan vigentes, desarrollando e implementando las acciones necesarias para el buen funcionamiento de la Subdirección y las Direcciones a su cargo

FECHA COMPROMISO

ÁREAS RESPONSABLES:

[Signature]
Ing. Luciano Saavedra Lecona.
Subdirector General Técnico y Operativo.

[Signature]
Ing. Juvenal Tirado Torres.
Director de Transmisiones.

[Signature]
C. Antonio Mendieta Morales
Director de Ingeniería y Operaciones.

TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

[Signature]
C.P.-FELIPE LIMA RODRIGUEZ

000209

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

1-9
9

P-3-4
2

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES



ENTE: TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.
 ÁREA AUDITADA: SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.
 CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 8.0.0. "AL DESEMPEÑO"

SECTOR: EDUCACIÓN
 CLAVE DE LA ENTIDAD: 11425

HOJA No. 2 de 2
 NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2016
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 1
 MONTO FISCALIZABLE:
 MONTO FISCALIZADO:
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A
 RIESGO:

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	FECHA COMPROMISO
<p>"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 MH".</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <p>Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, artículo 14, Normas Generales de Control Interno, Primera "Ambiente de Control, quinto párrafo y Fracción II.2 Directivo, Primera. Ambiente de Control, inciso "e".</p> <p>Procesos "Proceso para transmisión fase Control Maestro" y "Proceso para la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo, proporcionar el servicio y el mantenimiento correctivo".</p>	<p>mediante revisiones periódicas. Igualmente deberá cumplir con las gestiones totales para la autorización de los diferentes elementos de control que apliquen al área.</p>	<p><i>[Signature]</i> C.P. Enrique Herrera Carpio. Subdirector General de Administración y Finanzas.</p> <p>Fecha: 10/06/2016 Fecha compromiso: 15/08/2016</p>

P-3-4
1-24

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

P-4
10

000210

JEFE DE DEPARTAMENTO
[Signature]
 LIC. BERENICE ORDAZ LARES

TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
[Signature]
 C.P. FELIPE LIMA RODRÍGUEZ

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES



CA. CONACULTA

ENTE: TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.

ÁREA AUDITADA: SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.

CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 8.0.0. "AL DESEMPEÑO"

SECTOR: EDUCACIÓN

CLAVE DE LA ENTIDAD: 11425

HOJA No. 1 de 2
NÚMERO DE AUDITORIA: 02/2016
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 2
MONTO FISCALIZABLE:
MONTO FISCALIZADO:
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO:

OBSERVACIONES

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. (Anexo 1).

CORRECTIVA:

La Subdirección General Técnica y Operativa establezca un mecanismo de medición para evaluar la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano, a través de medios electrónicos, por redes sociales, etc. que permitan captar los comentarios, impresiones, necesidades, valorando los resultados, definiendo los canales adecuados para su atención a fin de establecer la mejora continua en el servicio de la Transmisión de la Señal Televisiva.

PREVENTIVA:

En lo sucesivo la Subdirección General Técnica y Operativa, con los medios al alcance de la televisora, desarrolle e implemente mecanismos de control y evaluación que permitan medir la calidad y satisfacción de los ciudadanos, a efecto de mejorar la transmisión de la señal, en consecuencia, la difusión de la cultura y como resultado final el cumplimiento de la misión de Canal 22.

RECOMENDACIONES

FECHA COMPROMISO

ÁREAS RESPONSABLES:

Ing. Luciano Saavedra Lecona,
Subdirector General Técnico y Operativo.

JEFE DE DEPARTAMENTO

LIC. BERENICE ORDAZ LARÉS

TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

C.P. FÉLIX LIMA RODRÍGUEZ

000211

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

P-3-3
1-2

P-9
11

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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



ENTE: TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.	HOJA No. 2 de 2	NÚMERO DE AUDITORIA: 02/2016
ÁREA AUDITADA: SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y OPERATIVA.	NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 2	MONTO FISCALIZABLE:
CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 8.0.0. "AL DESEMPEÑO"	SECTOR: EDUCACIÓN	MONTO-FISCALIZADO:
	CLAVE DE LA ENTIDAD: 11425	MONTO POR ACLARAR: N/A
		MONTO POR RECUPERAR: N/A
		RIESGO:

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	FECHA COMPROMISO
<p>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</p> <p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <p>Ley Federal de Entidades Paraestatales, artículo 59, fracción XI.</p> <p>Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 111, primer párrafo.</p> <p>Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, Objetivo 4: Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF.</p> <p>-Programa Especial de Cultura y Arte, 2014-2018, estrategia 6.3, Líneas de acción 6.3.5 y 6.3.6</p>		<p>Fecha: <u>10/06/2016</u></p> <p>Fecha compromiso: <u>15/08/2018</u></p>

P-3-3
1-2

JEFE DE DEPARTAMENTO

[Signature]

LIC. BERÉNICE ORDAZ LARES

TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

[Signature]

C.P. FELIPE-LIMARODRIGUEZ

000210

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

P-4
12