

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión y Resultados
FECHA DE LA AUDITORÍA: del 21 de noviembre al 5 de diciembre de 2014
PERIODO EVALUADO: 2014
FECHA PREPARACIÓN DE INFORME: 15 de diciembre de 2014
LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR: Carolin Olarte Ciprian
AUDITORES: Rubén Antonio Mora Garcés
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Evaluar de forma integral el proceso de Gestión para la Prestación y Emisión del Servicio de Televisión según lo contemplado en los procedimientos: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Código MGPEST-PD-021 Versión VI, MONITOREO CALIDAD Y NIVEL DE LA SEÑAL DE TRANSMISIÓN código MGPEST-PD-023 versión V y FALLAS EN LA CALIDAD Y COBERTURA DE LA SEÑAL código MGPEST-PD-024 versión VI.
ALCANCE: Evaluar las etapas del Proceso Gestión para la Prestación y Emisión del Servicio de Televisión, verificando las actividades y productos previstos en los procedimientos que lo componen, además lo contemplado en las normas MECI, NTDCGP 1000:2009.
METODOLOGÍA: Observación y Revisión de las evidencias de la gestión realizada de acuerdo a la normatividad existente. Así mismo, se empleó la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) <ul style="list-style-type: none"> • Planear: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración del programa de auditoría y plan de auditoría. ➤ Definición de los objetivos, el alcance y los tiempos de ejecución. ➤ Preparar la auditoría de campo, papeles de trabajo. • Hacer: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoría de campo ➤ Recolección y verificación de la información. • Verificar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reunión de la mesa de cierre: se presentará el informe preliminar y se aclararán y/o justificaran los hallazgos de no conformidad por parte de los auditores y de los auditados, respectivamente. De igual forma, se presenta la oportunidad para allegar información adicional que permita el cierre de la no conformidad. ➤ Entrega del Informe final de auditoría a las Direcciones auditadas. • Actuar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de planes de mejora de los hallazgos de no conformidad.
SITUACIONES GENERALES: La Coordinación Técnica da todo el soporte necesario en temas de mantenimiento y renovación de equipos en las instalaciones del canal, así como a las dos unidades móviles que posee. El área posee el personal propio para desarrollar las labores de mantenimiento, sin ser de carácter exclusivo para este fin, con los cuales se realizan el mantenimiento interno a los equipos que no requieren la especialización del mismo. Adicionalmente se cuenta con empresas contratadas para realizar el mantenimiento especializado a equipos, (Sistema de Aires Acondicionado, UPS, Plantas Eléctricas).



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. Procedimiento MGPEST-PD-021 Mantenimiento de la Infraestructura.

Dentro del desarrollo de la auditoría se solicitó el cronograma de mantenimiento preventivo, del cual, esta auditoría pudo constatar que se cuenta con dicho cronograma, estructurado bajo el código MGTV-FT-053 v. 1 "Cronograma General de Mantenimiento área Técnica – Canal Capital". Se observó que se cuenta con cronogramas para el Sistema de Aire Acondicionado, UPS, y Plantas Eléctricas, (Anexo 1). No se evidencia cronogramas de mantenimiento para otros equipos o sistemas diferentes a los ya mencionados. El auditado argumenta que el cronograma no se ha venido cumpliendo debido a la disponibilidad de los equipos, falta de talento humano exclusivo para este fin, así como la cantidad de equipos, su uso y rotación para la realización de la parrilla del Canal.

Al verificar el cronograma de mantenimiento entregado, contra los registro de las actividades realizados al Sistema de Aire Acondicionado, UPS y Planta Eléctrica, los cuales quedan consignados en el formato MGTV-FT-042 V. 1, (Imagen No. 1). Se evidencia que estas actividades se encuentran contempladas en dicho cronograma. Se cuenta además con el soporte del mantenimiento realizado por la firma externa, en el formato establecido por el proveedor; (Imagen No. 2), siendo un punto positivo en la gestión del proceso para controlar la ejecución y cumplimiento del programa de mantenimiento al contar los soportes necesarios para verificar las actividades realizadas por el proveedor. Si bien no se cuenta con un formato definido y estandarizado de hoja de vida de los equipos, el Área Técnica conserva los registros de las actividades de mantenimiento realizados, por equipos y sub-áreas, con lo cual se genera una adecuada trazabilidad del mantenimiento realizado a cada equipo.

Imagen No. 1 Resumen general Plan de Mejoramiento.

Capital		INFORME DE MANTENIMIENTO ÁREA TÉCNICA		CÓDIGO: MGTV-FT-042 VERSION: 1 FECHA DE APROBACION: 16-09-2013 RESPONSABLE: COORDINACIÓN TÉCNICA		ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	
INFORME MANTENIMIENTO: IN-OUT							
UBICACIÓN:	RACK 11	FECHA:	13/04/2014	HORA INICIO:	11:00	HORA FINAL:	11:20
REFERENCIA DEL EQUIPO O SISTEMA	MÓDULO DENSITE	MARCA DEL EQUIPO	MIRANDA	MODELO DEL EQUIPO	6.1	SERIAL	062499-R4538063
						PLACA	1000646
MTO PREVENTIVO	X	VENTANA DE MTO.	X	MTO CORRECTIVO:		VENTANA DE MTO.	
LIMPIEZA EXTERNA	X	LIMPIEZA INTERNA	X	DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:		REPUESTOS UTILIZADOS	
VERIFICACIÓN DE SOFTWARE	X	REVISIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO	X	CAUSA DE LA FALLA:		INDISPONIBILIDAD DEL EQUIPO	
CALIBRACIÓN		REPUESTOS UTILIZADOS	NA	APOYO REQUERIDO FABRICANTE:		FALLAS AL AIRE	
DESCRIPCIÓN TRABAJO REALIZADO: LIMPIEZA EXTERNA Y INTERNA, REVISIÓN DE CONEXIONES, CONEXIÓN EN REAR PANEL, LIBERACIÓN DE RESPIRADEROS, VERIFICACIÓN DE VENTILADORES.				RESULTADOS: SEGUIMIENTO CON BUEN DESEMPEÑO, DESPUÉS DE LIBERACIÓN DE RESPIRADEROS PROPORCIONA			
DESCRIPCIÓN/ESTADO DEL EQUIPO (SISTEMA) ANTES DEL MANTENIMIENTO				EQUIPO OPERATIVO, OCASIONALMENTE ALGUNOS MÓDULOS PRESENTABAN ALARMA POR TEMPERATURA E INDUCCIONES.			
DESCRIPCIÓN/ESTADO DEL EQUIPO (SISTEMA) DESPUÉS DEL MANTENIMIENTO				SEGUIMIENTO DE DESEMPEÑO POSTERIOR CON BUENOS RESULTADOS.			
OBSERVACIONES FINALES:							
MÓDULO CON 19 TARJETAS: DEC-1003 * 9, AAP-1741 * 9, REF-1801 * 1							
Recomendaciones:							
Otros:							
COLABORADOR (S) RESPONSABLE (S):		CAROLIN OLARTE / DIEGO MARTINEZ			Firma:		
COORDINADOR DEL ÁREA:		ING. JAVIER BONILLA			Firma:		

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen No. 2 Resumen general Plan de Mejoramiento.

GPS ELECTRONICS LTDA		ORDEN DE CAMBIO	
SET 900004401-1		ORDEN DE SERVICIO	
CLIENTE: Canal Capital	TELÉFONO:	FECHA: 26-09/2014	
DIRECCIÓN:	TELÉFONO:	CUIDAD: Bogotá	
CONTACTO:	TÉCNICO ASISTENTE:		
DATOS DEL EQUIPO			
MARCA:	MODELO DEL EQUIPO:	TIPO (SPLIT, VENTANA, PANELES):	CAPACIDAD (RTU, TOL, RELAJAS):
INTENSIDAD:	MONOFASICO/BIFASICO:	TIPO DE BATERÍA/ALTA/BTCC:	POTENCIA:
UNIDAD MANEJADORA		UNIDAD LUMINOSA/DORA	
MARCA: LENNOR	MODELO: N/V	MARCA: LAMPALLENOR	MODELO: N/V
Nº DE SERIE:		Nº SERIE: 701119-	CAPACIDAD:
MOTOR VENTILADOR		COMPRESOR	
MARCA: N/V	MODELO: YDR35-3A	MARCA: N/V	MODELO: N/V
POTENCIA: 35 W	RTU: N/V	POTENCIA:	VOLTAJE: 208
VOLTAJE: 220	CORRIENTE: 0.49	CAPACIDAD DE ARRANQUE: 30 UF	CAPACIDAD DE ARRANQUE:
CAPACIDAD:		FILTRO SECADOR:	CORRIENTE:
MOTOR VENTILADOR			
MARCA:	MODELO:	VOLTAJE DEL CARGADOR:	CORRIENTE:
		CAPACIDAD:	
TRABAJO ORDENADO			
DIAGNOSTICO			
TRABAJO REALIZADO: Mantenimiento preventivo.			
RECOMENDACIONES BASICAS DEL TECNICO			
FECHA Y HORA DE ENTRADA		FIRMA Y SELLO CON CONSTANCIA DE RECEPCION DE TRABAJO A SATISFACCION	
DEA:	MES:	AÑO:	HORA:
FECHA Y HORA DE SALIDA			
DEA:	MES:	AÑO:	HORA:
OCÓMIT			

Calle 37 No 17 A 03-Teusaquillo Bogotá D.C.
Teléfono 3231022-7381126- fax 3230977
gps.electronicstda@hotmail.com

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014.

Al indagar sobre el porcentaje de cumplimiento del cronograma, el área no cuenta con dicha medición, que origina que no se cuente con un plan de contingencia que garantice el cumplimiento de dicho cronograma y así contar con los equipos operando y a disposición para la realización de los diferentes programas que integran la parrilla del Canal, adicionalmente garantizar la señal que llega al usuario final.

Cuando un equipo no se logra realizar la actividad de mantenimiento programado, se debe realizar una reprogramación, la cual no se encuentra documentada, quedando en manos del técnico encargado del mismo, lo que denota falta de control en el cumplimiento de las actividades reprogramadas y ejecutadas.

Al revisar los formatos allegados, se encontraron formatos MGTV-FT-042 sin la firma de los responsables de la actividad y/o de la coordinadora del área técnica, (Imagen 3). Adicionalmente, se evidencia que no se está conservando el formato diseñado y estandarizado en el Centro de Documentación MECI-SIG asociado a la Coordinación Técnica, encontrando formatos sin el encabezado del SIG. (Imagen 4).



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Imagen No. 3 Formatos sin firma de aprobación.

INFORME DE MANTENIMIENTO ÁREA TÉCNICA CANAL CAPITAL							
INFORME MANTENIMIENTO: "TÉCNICA"							
UBICACIÓN:	SALA SINFONI	FECHA:	26/08/2014	HORA INICIO:	09:00	HORA FINAL:	17:00
REFERENCIA DEL EQUIPO O SISTEMA	AIRE ACONDICIONADO MANEJADORA	MARCA DEL EQUIPO	LENNOX	MODELO DEL EQUIPO	KF25-09-GW-E	SERIAL	
						PLACA	701119
MTO PREVENTIVO:	X	VENTANA DE MTO.		MTO CORRECTIVO:	X	VENTANA DE MTO.	X
LIMPIEZA EXTERNA	X	LIMPIEZA INTERNA		DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:		REPUESTOS UTILIZADOS:	
VERIFICACIÓN DE SOFTWARE		REVISIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO	X	CAUSA DE LA FALLA:		INDISPONIBILIDAD DEL EQUIPO	NO
CALIBRACIÓN	X	REPUESTOS UTILIZADOS		APOYO REQUERIDO FABRICANTE:	NO	FALLAS AL AIRE	NO
DESCRIPCIÓN TRABAJO REALIZADO:				RESULTADOS - OBSERVACIONES:			
SE REVISÓ EL SISTEMA Y SE REALIZÓ MANTENIMIENTO PREVENTIVO				FINALIZADO EL MANTENIMIENTO, SE LE REALIZAN PRUEBAS Y SE CONCLUYE UN ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.			
DESCRIPCIÓN/ESTADO DEL EQUIPO (SISTEMA) ANTES DEL MANTENIMIENTO							
DESCRIPCIÓN/ESTADO DEL EQUIPO (SISTEMA) DESPUÉS DEL MANTENIMIENTO							
EQUIPO CON ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.							
OBSERVACIONES FINALES:							
Recomendaciones:							
Otros:							
COLABORADOR (S) RESPONSABLE (S):		DIEGO MARTINEZ / BERNARDO DIAZ		Firma:			
COORDINADOR DEL ÁREA:		ING. CAROLIN OLARTE		Firma:			

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014.

Imagen No. 4 Formatos sin encabezado SIG.

INFORME DE MANTENIMIENTO ÁREA TÉCNICA CANAL CAPITAL							
INFORME MANTENIMIENTO: "TÉCNICA"							
UBICACIÓN:	SALA SINFONI	FECHA:	26/08/2014	HORA INICIO:	09:00	HORA FINAL:	17:00
REFERENCIA DEL EQUIPO O SISTEMA	AIRE ACONDICIONADO CONDENSADORA	MARCA DEL EQUIPO	LENNOX	MODELO DEL EQUIPO	KF6624GW6	SERIAL	
						PLACA	701121
MTO PREVENTIVO:	X	VENTANA DE MTO.		MTO CORRECTIVO:		VENTANA DE MTO.	X
LIMPIEZA EXTERNA	X	LIMPIEZA INTERNA		DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:		REPUESTOS UTILIZADOS:	
VERIFICACIÓN DE SOFTWARE		REVISIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO	X	CAUSA DE LA FALLA:		INDISPONIBILIDAD DEL EQUIPO	NO
CALIBRACIÓN	X	REPUESTOS UTILIZADOS		APOYO REQUERIDO FABRICANTE:		FALLAS AL AIRE	NO
DESCRIPCIÓN TRABAJO REALIZADO:				RESULTADOS - OBSERVACIONES:			
SE REVISÓ EL SISTEMA Y SE REALIZÓ MANTENIMIENTO PREVENTIVO				FINALIZADO EL MANTENIMIENTO, SE LE REALIZAN PRUEBAS Y SE CONCLUYE UN ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.			
DESCRIPCIÓN/ESTADO DEL EQUIPO (SISTEMA) ANTES DEL MANTENIMIENTO							
DESCRIPCIÓN/ESTADO DEL EQUIPO (SISTEMA) DESPUÉS DEL MANTENIMIENTO							
ALTA PRESENCIA DE POLVO, AMINORA LA EFECTIVIDAD DE LOS EQUIPOS.							
EQUIPO CON ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.							
OBSERVACIONES FINALES:							
Recomendaciones:							
Otros:							
COLABORADOR (S) RESPONSABLE (S):		DIEGO MARTINEZ / BERNARDO DIAZ		Firma:			
COORDINADOR DEL ÁREA:		ING. CAROLIN OLARTE		Firma:			

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Imagen No. 6 Formatos MGTV-FT-028.

	CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS EN EXTERIORES Y MANTENIMIENTO	CÓDIGO: MGTV-FT-028	
		VERSIÓN: III	
		FECHA DE APROBACIÓN: 23-02-11	
		RESPONSABLE: TÉCNICA	

PROGRAMA: VIAJE AL CORAZÓN DE LA CALLE

FECHA: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2014

PRODUCTOR RESPONSABLE: MALRICIO BOLIVAR / MARIA LUISA TRUJILLO / JORGE CASTILLO / DAVID SANTIAGO HIGUERA

PERSONA QUIEN RECIBE: DAVID HIGUERA

ENTRADA _____ SALIDA x

Revisión _____ Entrega _____ Diagnóstico _____ Préstamo X

	SERIAL	PLACA
CAMARA GO PRO 3 Cargador batería de la Camara con cable USB Conversor HDMI a SDI - adaptador de comansa Protector Plastico (Housing) Memoria Micro SD con adaptador de 64Gb Accesorios de montaje (5) + 5 tornillos (NO) CABLES HDMI 2MTS (NO)	3327970	100158q
	28382	
	1348367	CONC0082



Equipo que sale para " VIAJE AL CORAZÓN DE LA CALLE " " LOS EQUIPOS SALEN EN BUEN ESTADO Y FUNCIONANDO CORRECTAMENTE Y DEBEN RETORNAR AL CANAL FINALIZADA LA GRABACION DEL PROGRAMA DE LA MISMA MANERA

Salida: Entregado por: *[Signature]* Recibido por: *[Signature]*
Nombre y C.C. 10 14 224 195

Fecha: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2014 Fecha: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2014

Entrada: Recibido por: *[Signature]* Entregado por: *[Signature]*
Nombre y C.C. 10 14 224 195

Fecha: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2014 Fecha: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2014

AL CORAZÓN N° 6643 PISO 5
E-mail: ccap@ccapital.gov.co / WWW: www.canalcapital.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia
Línea Gratuita de Atención al Cliente a nivel nacional (01 8000 11888) y en Bogotá (01 48888)



Sección 10:27 Entregado 16/54

Capital

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Imagen No. 7 Formato MGTV-FT-007.

	AUTORIZACIÓN SALIDA DE ELEMENTOS Y EQUIPOS	Código: MGTV-FT-007	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Versión: I	
		Fecha de Aprobación: 02-03-09	
		Responsable: PRODUCCIÓN	
FECHA: NOVIEMBRE 5 DE 2014	EVENTO: VIAJE AL CORAZON DE LA CALLE		
FECHA DE SALIDA: NOVIEMBRE 12 2014	FECHA DE LLEGADA: NOV. 12 DE 2014		
DESCRIPCION DE DELEMENTOS O EQUIPOS DE SALIDA: UNA CAMARA GO PRO. (RETIRA: DAVID SANTIAGO HIGUERA)			
PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE PRODUCCION: JORGE CASTILLO	RESPONSABLE: DAVID SANTIAGO HIGUERA. 		

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014.

2. Procedimiento MGPEST-PD-023 Monitoreo Calidad y nivel de la Señal de Transmisión.

La Coordinación Técnica debe adelantar el monitoreo de la señal en los 3 cerros, (Manjui, Chosica y Boquerón de Chipaque), con la cual se verifica la señal que llega a los usuarios. De los 3 cerros, los equipos que se encuentran en el cerro Manjui, presentan fallas de señal, por ser un equipo de muchos años de uso, lo cual requiere de una intervención constante por parte de la coordinación.

Para ello, se realizó el contrato 351-2014 con la empresa SOLTEL Ltda, el cual llevaron a cabo 6 visitas de mantenimiento preventivo y correctivo. Se evidencia en las actas de recibo a satisfacción del contrato 351-2014, que se realizaron los cambios de repuestos, las limpiezas internas y externas, así como las verificaciones de los sistemas de audio, video, y el sistema eléctrico y de potencia, (anexo 2).

Para los demás cerros durante esta vigencia no se ha realizado mantenimientos por temas presupuestales, sin encontrarse desprotegidos debido a que estos equipos son nuevos y el año pasado se realizaron los mantenimientos otorgados por la garantía y su potencia nominal se encuentra dentro de los rangos establecidos de operación.

En cuanto al monitoreo de la señal, se diligencia el formato MGTV-FT-048 versión I Registro Mensual Señal Fuera del Aire, (Imagen 8), donde se registra la falla de señal por cada operador, identificando las fuentes de la caída de señal, así como el número de horas detectadas. Con el diligenciamiento de este formato se logra la identificación de los puntos débiles de señal discriminado por origen de la falla y en los casos más representativos se encuentra detalles del tipo de falla.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependiendo del tipo de falla, así como su origen, se realiza una investigación de la falla y la intervención que se originaría para solucionar dicha falla, el cual queda registrado en el formato MGTV-FT-042 Informe de mantenimiento. Con lo anterior, se denota articulación entre los procedimientos MGPEST-PD-021 Mantenimiento de la Infraestructura y el procedimiento MGPEST-PD-023 Monitoreo Calidad y nivel de la Señal de Transmisión.

Al igual que lo evidenciado con anterioridad, se encuentran formatos MGTV-FT-048 no diligenciados completamente, faltando la firma de aprobación de la Coordinación Técnica (Imagen 8).

Imagen No. 8 Formatos MGTV-FT-048.

	REGISTRO MENSUAL SEÑAL FUERA DEL AIRE	CÓDIGO: MGTV-FT-048	
		VERSIÓN: I	
		FECHA DE APROBACIÓN: 16-09-2013	
		RESPONSABLE: COORDINACIÓN TÉCNICA	
REGISTRO MENSUAL SEÑAL PRINCIPAL FUERA DEL AIRE			
TIEMPO EMITIDO OCTUBRE 2014	HORAS	SEGUNDOS	OBSERVACIONES
ORIGEN - CANAL CAPITAL	744	2678400	
RTVC	744	2678400	
MANJUI	744	2678400	
CALATRAVA	716	2577600	Falla presentada en la UPS de respaldo del canal ubicada en la estación del cerro de Chosca, el día 9. La señal estuvo al aire, pero por el cambio de amplificador esta tenía la mitad de la potencia habitual por lo cual no se cubrió completamente la zona de Suba
BOQUERÓN	744	2678400	
CLARO	742:47	2591520	Problemas técnicos en el centro de emisión de Claro
DIREC TV	744	2678400	
REGISTRO MENSUAL SEÑAL CLOSED DE CAPTION FUERA DEL AIRE			
TIEMPO EMITIDO MES	HORAS	SEGUNDOS	OBSERVACIONES
ORIGEN - CANAL CAPITAL			
RTVC			
MANJUI			
CALATRAVA			
BOQUERÓN			
CLARO			
DIREC TV			

Responsable:
Ing. de Emisión _____

Ing. de Emisión Anc. Maria Manchola Freyre

Revisó:
Coordinación Técnica _____

Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014

3. Procedimiento MGPEST-PD-024 FALLAS EN LA CALIDAD Y COBERTURA DE LA SEÑAL

En cuanto al cumplimiento de este procedimiento, la Coordinación Técnica se encuentra articulada con el proceso de Atención al Ciudadano, donde se reciben la PQRS, allí realizan el filtro correspondiente y remiten al área técnica todas aquellas PQRS por medio de correo electrónico, (Imagen 9).

La Coordinación recibe la PQRS y realiza el proceso de investigación de la falla, comunicándose telefónicamente o vía correo electrónico con el usuario solicitando información adicional para determinar el origen de la falla.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

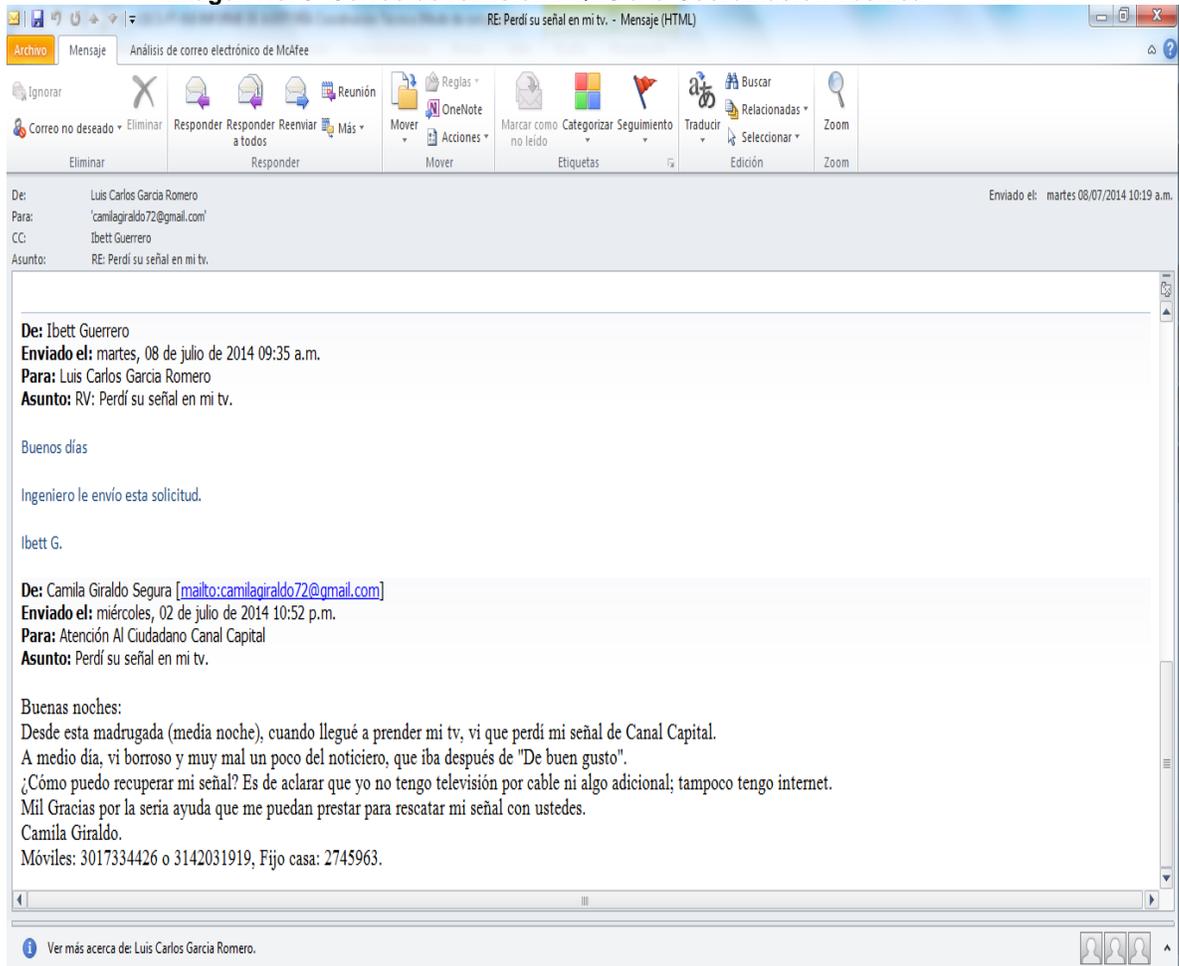
FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

Imagen No. 9 Correo de remisión PQRS a la Coordinación Técnica



Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014

Una vez investigada la falla se da la respuesta al usuario y se remite copia de la misma al proceso de Atención al Usuario, tal como se evidencia en la imagen 10.

4. Otros aspectos auditados.

4.1 El área no realiza una evaluación final del proveedor, al final de la ejecución de cada contrato, evaluando los servicios contemplados en aspectos de calidad de los repuestos entregados, cumplimiento de los plazos y/o entregas pactadas, etc, con lo cual se califique al proveedor, lo anterior para poder determinar el grado de cumplimiento del proveedor, adicional al acta de recibo a satisfacción, y que sirva de base para las futuras decisiones de contratación con el proveedor.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

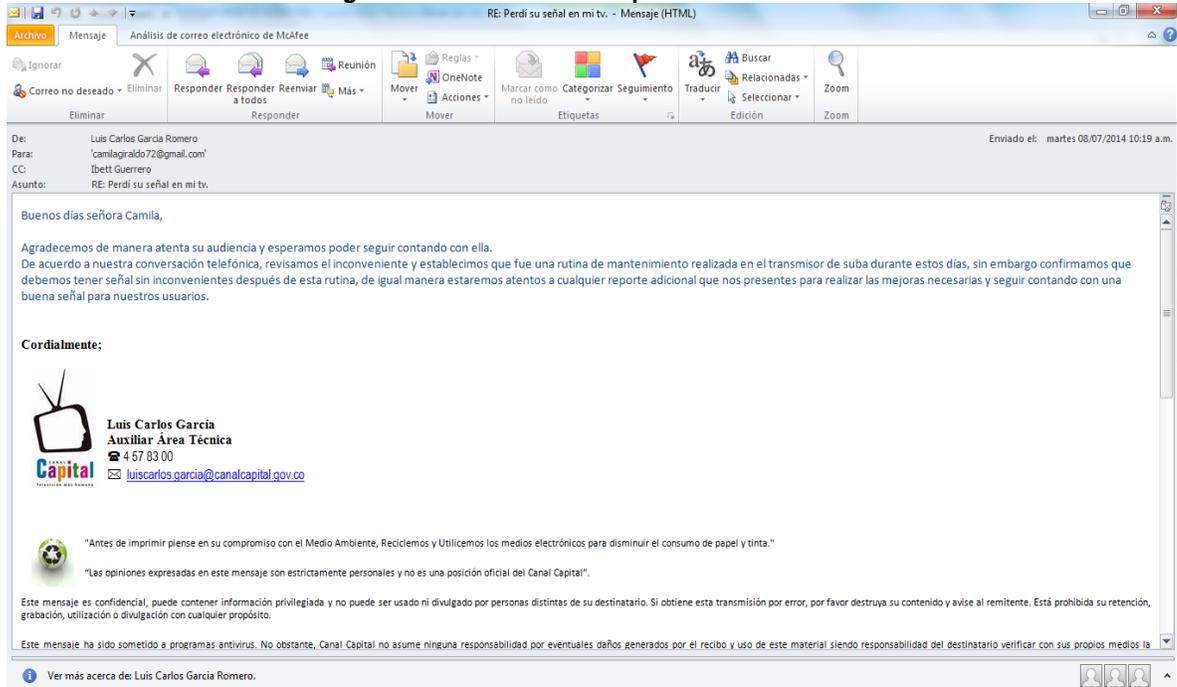
FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen No. 10 Correo de respuesta PQRS.



Fuente: Soporte entregado por área técnica - 2014

Se realiza el acta de Recibo a Satisfacción AGCO-FT-004 Versión IV, como soporte de la ejecución del contrato y el recibo a conformidad del producto y/o servicio prestado, sin que evidencie el seguimiento o los retrasos que se pudieron presentar en la ejecución del contrato y los compromisos pactados con el proveedor para solucionarlos.

Sin embargo, se tiene contemplado dentro de las obligaciones contractuales, el reemplazo provisional del equipo a reparar, lo que garantiza que las actividades del Canal no sufran retrasos debido a la falta del equipo a intervenir, garantizando el cumplimiento en los plazos de entrega de las reparaciones contratadas. (Imagen 11)

4.2 Seguimiento documentación MECI-SIG

Dentro del procedimiento MGPEST-PD-021 versión VI, en la actividad 3, se nombra como documento el formato MGTV-FT-040 Informe de Mantenimiento del área técnica, que en desarrollo de esta auditoría, se ha evidenciado que el código para este formato es el MGTV-FT-042 V. 1 (Imagen 12). Al remitirse al Listado Maestro de Documentos, se evidencia que ambos formatos se encuentran bien identificados, (imagen 13) con lo cual se identifica que es un posible error de transcripción.

Al proceder a consultar el formato MGTV-FT-040 Informe de Mantenimiento del área técnica en el centro de documentación MECI-SIG, se evidencia que se encuentra mal cargado dicho documento, debido a que se descarga el formato MGTV-FT-009 Evaluación de Calidad de Señal al Aire.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Imagen No. 11 Clausula de reemplazo de equipos Contrato 503-2014

	MINUTA DE CONTRATOS	CÓDIGO: AGCO-FT-022 VERSIÓN: IX FECHA DE APROBACIÓN: 07/01/2014 RESPONSABLE: CONTRATACIÓN	
CONTRATO DE MANTENIMIENTO		NÚMERO	
		5 0 3 - 2 0 1 4	
CONTRATISTA		INSTELEC LTDA	
IDENTIFICACIÓN		NIT: 860066681-1	
DIRECCIÓN		CARRERA 23 N° 86A-42	
TELÉFONO		2560161-315 3479472	
CÓRREO ELECTRONICO		Instrumentos.eletronicos@instelectda.com	
CONTRATANTE		CANAL CAPITAL NIT: 830012587-4	
ESTIPULACIONES CONTRACTUALES			
OBJETO	El contratista se obliga con CANAL CAPITAL a prestar el servicio de mantenimiento correctivo para radio transmisor de Microondas Portátil marca Nucomm, modelo 23MTX1-L5-339-A2C2, número de serie 7797-002, propiedad de CANAL CAPITAL.		
OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA	<p>Obligaciones especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Contratista debe realizar la revisión limpieza y diagnóstico de los equipos de Enlace de Microondas Portátil. El contratista se obliga a suministrar de repuestos necesarios para el mantenimiento correctivo del equipo Transmisor (partes electrónicas nuevas directamente de la fábrica Nucomm "Fabricación bajo pedido") Una vez reemplazadas las partes se realiza las pruebas de correcto funcionamiento y operación con reprogramación de frecuencias y rutina en banco de pruebas, sobre carga artificial y en campo. El contratista debe ofrecer una garantía mínima sobre los repuestos instalados de cuatro (4) meses, contados a partir de la firma del recibido a satisfacción por parte de Canal Capital. El contratista debe suministrar de un radio Transmisor de similares características a Canal Capital, el cual puede ser utilizado en la modalidad 7/24, hasta la fecha de entrega del transmisor de Canal Capital totalmente reparado. 		
VALOR	El Valor Total de este contrato es de Sesenta Y Nueve Millones Seiscientos Mil Pesos (\$69.600.000) M/Cte. IVA Incluido. Canal Capital se compromete a pagar el valor antes mencionado de la siguiente manera:		
FORMA DE PAGO	<ol style="list-style-type: none"> Un primer pago anticipado del cuarenta por ciento (40%) del valor total del contrato, equivalente a Veintisiete Millones Ochocientos Cuarenta Mil Pesos (\$27.840.000) M/Cte. IVA Incluido. Un segundo y último pago del sesenta por ciento (60%) del valor total del contrato, equivalente a Cuarenta Y Un Millones Setecientos Sesenta Mil Pesos (41.760.000) M/Cte. IVA Incluido. <p>Los Pagos se efectuarán dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la respectiva factura por parte del contratista y de la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor designado por canal capital. Canal capital hará sobre el pago las retenciones a que haya lugar, de</p>		

Avenida El Dorado N° 66-63 Piso 5 • PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea Gratuita de Atención al Cliente al nivel nacional N° 01-8000-119558 y en Bogotá 3-130398

Fuente: Revisión Centro de Documentación MECI-SIG - OCI

Imagen No. 12 Registro mal nombrado.

No.	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD/TAREA)	TIEMPOS	CARGO RESPONSABLE	ÁREAS RESPONSABLES	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
1	Elaborar Cronograma de Mantenimiento preventivo de los equipos a cargo de Área Técnica	1 semana	Coordinación Técnica	ÁREA TÉCNICA			Esta actividad se realiza semestralmente
2	Coordinar con el proveedor de mantenimiento la ejecución de la actividad	7 días	Coordinación Técnica	ÁREA TÉCNICA			Las actividades de mantenimiento están registradas en el contrato existente.
3	Diligenciar formato de Mantenimiento Preventivo de Equipos	1 día	Ingenieros designados	ÁREA TÉCNICA	Cronograma de mantenimiento	MGST-FT-000 INFORME DE MANTENIMIENTO ÁREA TÉCNICA	
4	Verificar el correcto funcionamiento del equipo.	1 día	Ingenieros designados	ÁREA TÉCNICA	Cuando se presenta una falla se debe comunicar a través del Reporte de Incidencia al Área Técnica		

Fuente: Revisión Centro de Documentación MECI-SIG - OCI



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen No. 13 Listado Maestro de Documentos Coordinación Técnicas.

CÓDIGO	VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCESO	FECHA DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN	FECHA DE ANTERIOR VERSIÓN	ÁREA RESPONSABLE
MGTV-FT-009	UNO	FORMATO	EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SEÑAL AL AIRE	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	22/11/2013		TÉCNICA
MGTV-FT-028	TRES	FORMATO	CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS EN EXTERIORES Y MANTENIMIENTO	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	23/02/2011		TÉCNICA
MGTV-FT-032	UNO	FORMATO	NOVEDADES EN EL MÁSTER DE EMISIÓN	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	23/06/2010		TÉCNICA
MGTV-FT-034	DOS	FORMATO	HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS DE EDICIÓN - GRAFICACIÓN	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	19/11/2013	29/07/2011	TÉCNICA
MGTV-FT-036	UNO	FORMATO	SOLICITUD DE MICROONDAS	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	10/08/2011		TÉCNICA
MGTV-FT-037	UNO	FORMATO	ORDEN Y CONTROL DE EQUIPOS EN ALQUILER	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	24/02/2012		TÉCNICA
MGTV-FT-040	UNO	FORMATO	MONITOREO DE CALIDAD DE LA SEÑAL AL AIRE EN EXTERIORES	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	22/11/2013		TÉCNICA
MGTV-FT-041	UNO	FORMATO	PLANILLA DE CONTROL ACTIVIDADES OPERADORES EQUIPOS PORTÁTILES	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	16/09/2013		TÉCNICA
MGTV-FT-042	UNO	FORMATO	INFORME DE MANTENIMIENTO ÁREA TÉCNICA	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	16/09/2013		TÉCNICA
MGTV-FT-043	UNO	FORMATO	ENTREGA DE DVD'S DE EMISIÓN A TRÁFICO	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	16/09/2013		TÉCNICA
MGTV-FT-044	UNO	FORMATO	CONTROL DE ACTIVIDADES IN-OUT	GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN	16/09/2013		TÉCNICA

Fuente: Revisión Centro de Documentación MECI-SIG – OCI

Todo lo anterior que genera confusión al momento de consultar y utilizar los formatos enunciados dentro del procedimiento y denota falla en el control de documentos asociados a la Coordinación Técnica.

De otra parte, dentro del mismo procedimiento se encuentra la decisión de “La verificación del funcionamiento del equipo es satisfactoria, la cual genera un error al indicar que si es afirmativa debe remitirse a la actividad 16 cuando en el flujograma indica todo lo contrario.

Los demás procedimientos revisados son entendible y no se evidencia errores de asociación de documentos ni fallas en la secuencias de las actividades.

Se hizo una revisión aleatoria de los 15 formatos dentro del Centro de Documentación MECI-SIG, asociados a la Coordinación Técnica, de los cuales se revisaron 5 corroborando que descargara de manera adecuada y estuvieran bien relacionados en cuanto a nombre y código; no se evidenció error ni falla en este revisión.

ASPECTOS POSITIVOS:

1. La Coordinación Técnica solicita los soportes de mantenimiento realizados por el proveedor como base para el diligenciamiento de los formatos propios del canal, lo cual refleja la adecuada gestión del área en verificar las actividades realizadas por el proveedor.
2. Se viene adelantando de manera adecuada las actividades descritas en los 3 procedimientos, siguiendo las secuencias y cumpliendo con los documentos y registros mencionados.
3. Se controla de manera adecuada la salida e ingresos de equipos para la producción de los

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

programas en exteriores, cumpliendo con lo estipulado en la Directiva 003/2013.

4. Se nota la articulación entre el proceso de Atención al Ciudadano y la Coordinación Técnica, con la cual se garantiza la respuesta a las PQRS y dando solución a las inquietudes de los usuarios.
5. En los contratos de mantenimiento se tiene estipulado una cláusula de reposición de equipos garantizando la continuidad de las labores y evitando posibles retrasos en la ejecución de las reparaciones por fallas en la gestión del proveedor.

ASPECTOS A MEJORAR:

N°	DESCRIPCIÓN	NC	OBS	CRITERIO DE AUDITORÍA
	NO CONFORMIDADES / OBSERVACIÓN			
1	No se cuenta con un cronograma de mantenimiento estructurado, que abarque la totalidad de equipos del canal o aquellos que en la vigencia en ejecución se les realizará el mantenimiento preventivo, que incluya la reprogramación en caso de no realizarse.	x		Procedimiento MGPEST-PD-021 Mantenimiento de la Infraestructura.
2	Se evidencia en los soportes allegados, registros sin estar completamente diligenciados, con lo cual se está fallando en el control de registros y/o uso de documentación estandarizada en el Centro de Documentación MECI-SIG.	x		NTC-GP 1000:2009 Numeral 4.2.4 Control de registros
3	No se tiene un campo destinado a la firma de la Coordinación Técnica en el formato MGTV-FT-028 V. III, Control de Entrada y Salida de equipos, para autorizar la salida de los equipos, esto puede generar que se retiren equipos sin la debida autorización de la Coordinación Técnica.		x	NTC-GP 1000:2009 Numeral 4.2.3 Control de documentos.
4	No se tiene una evaluación final del proveedor, con la cual se mida el desempeño del proveedor al finalizar la ejecución del mismo y no solo basarse en el acta de recibo a satisfacción que solo relaciona los servicios recibidos, sin generar una calificación del proveedor.		x	NTC-GP 1000:2009 Numeral 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.
5	Se evidencia falla en el control de documentos, al encontrarse el procedimiento MGPEST-PD-021 con documentos de registro mal asociados. Además dentro del Centro de Documentación MECI-SIG se descarga el formato MGTV-FT-009 en vez del formato MGTV-FT-040.	x		NTC-GP 1000:2009 Numeral 4.2.3 Control de documentos.
TOTAL:		3	2	

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda solicitar mesas de trabajo con el área de Planeación, con el fin de realizar la actualización de los procedimientos, así como la revisión de los documentos mencionados en el Centro de Documentos MECI-SIG, verificando los link de descargas y su actualización de acuerdo al nuevo mapa de procesos del Canal.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CECS-FT-016	
		VERSIÓN: IV	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

2. Para mejorar el control sobre la ejecución del cronograma de mantenimiento, es importante realizar la reprogramación de las actividades a los equipos que no se realizan en el periodo contemplado, dejando registro del mismo.

Revisó y aprobó:


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ

Jefe Oficina de Control Interno

Preparó:

Audidores:

Rubén Antonio Mora Garcés

Profesional Control Interno contrato No. 711 de 2014

Usted cuenta hasta el 30 de enero de 2015, para formular el Plan de Mejoramiento resultado de las tres (3) No Conformidades y de las dos (2) observaciones encontradas en la auditoría, empleando para ello el formato CECS-FT-019 Plan de Mejoramiento y remitirlo a la Oficina de Control Interno para su validación y aprobación.