

**AUDITORÍA OPERATIVA DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA JUNTA DE
ANDALUCÍA**

**(Canal Sur Radio y Televisión, S.A. CSRTV)
(Lote 11. Comunicación)**

Informe Definitivo

Índice

I. Resumen ejecutivo	3
II. Introducción	14
III. Breve descripción de la entidad.	15
IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría.	16
IV. 1 Sistemas y procedimientos.	17
IV.2. Eficacia.....	18
IV. 3 Eficiencia.....	18
IV.4 Economía.	19
IV.5. Control de calidad.	19
V. Resultados de la auditoría.	20
V.1 Sistemas y procedimientos.	20
V.2 Eficacia.	27
V.3 Eficiencia.....	40
V.4 Economía.	46
VI. Análisis de las alegaciones.....	52
VII. Conclusiones y recomendaciones	66
VII.1 Conclusiones sistemas y/procedimientos.....	66
VII.2 Conclusiones eficacia	70
VII.3 Conclusiones eficiencia.....	73
VII.4 Conclusiones economía	74
VII.5 Recomendaciones y/o propuestas de mejora	74
Anexos.....	77
Anexo I - Normativa específica de aplicación a la entidad	77
Anexo II – Análisis de sistemas y procedimientos – Descripción detallada de procedimientos	78
Anexo III – Análisis de eficacia	93
Anexo IV – Análisis de eficiencia	104
Anexo V – Análisis de economía	115
Anexo VI Alegaciones presentadas por la entidad.....	117

I. Resumen ejecutivo

Sobre la base del trabajo realizado del que aportamos los resultados, conclusiones y recomendaciones específicas para cada área de análisis en el presente informe, ponemos de manifiesto las siguientes conclusiones y recomendaciones generales de nuestro trabajo con relación a la entidad analizada:

1. La entidad dispone de un nivel organizativo y procedimental poco maduro o con necesidad de mejora dentro del alcance de procesos y sistemas de información. En cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación utilizados en la entidad para el desarrollo de sus actividades, la entidad dispone de un grado de madurez digital suficiente.
2. Se han detectado solapamientos de objetivos entre CSRTV y su matriz, la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA). En particular, ambas entidades coinciden en un objetivo común: la gestión del servicio público de la Radio y Televisión.

Asimismo, tal como se pone de manifiesto en el presente informe, tanto CSRTV como RTVA asumen costes de estructura (en el caso de RTVA sus gastos se corresponden íntegramente con esta tipología de costes), observándose, entre ambas, un alto grado de interdependencia en el uso de los recursos. Para solventar estas duplicidades y mejorar la eficiencia en la gestión, se debería considerar la posibilidad de una fusión de RTVA y CSRTV, de forma que la gestión del servicio público de la Radio y Televisión se llevara a cabo directamente por una sola entidad optimizando recursos humanos, materiales y económicos y reduciéndose los costes de estructura asumidos por ambas.

En dicho proceso, se requiere considerar, que si bien, RTVA y CSRTV son entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, cada una reviste una forma jurídica distinta: RTVA, agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y CSRTV, sociedad mercantil del sector público andaluz, considerándose más apropiado, tras el análisis realizado, que la entidad resultante de dicha fusión revista la forma de sociedad mercantil, dado que es CSRTV la que actúa en el plano operativo, mientras que RTVA le presta, esencialmente, apoyo en la gestión. **Párrafo modificado parcialmente en base a la Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas) Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV.**

3. La entidad tiene definido e implantado un sistema de planificación y seguimiento a través del Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF), de los Presupuestos de Explotación y de Capital (PEC) y del Contrato-Programa. No obstante, no se evidencia que la entidad utilice de un modo adecuado estas herramientas de planificación y gestión, encontrándose las principales deficiencias en la incorrecta definición de las magnitudes (objetivos e indicadores) y en la ausencia de un seguimiento y retroalimentación del sistema que permita corregir las desviaciones acaecidas en los ejercicios anteriores y facilite la toma de decisiones para los ejercicios posteriores. Para solventar estas deficiencias, se debería considerar rediseñar objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz.

Ernst & Young, S.L.

[Redacted signature area]

Firmado digitalmente por JUAN
[Redacted name]
Fecha: 2021.06.28 12:37:29 +02'00'

[Redacted signature area]

I.1. Breve Descripción de la entidad.

Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.	Ley 8/1987, de 9 de diciembre, de creación de la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y regulación de los servicios de Radiodifusión y Televisión gestionados por la Junta de Andalucía y Acuerdo de 3 de noviembre de 2015, del consejo de Gobierno, por el que se autoriza la fusión por absorción de «Canal Sur Televisión, S.A.» a «Canal Sur Radio, S.A.» y el cambio de denominación a «Canal Sur Radio y Televisión, Sociedad Anónima (Canal Sur)».
Tipo de entidad	Sociedad Mercantil del Sector público Andaluz.
Régimen Jurídico <i>(Anexo I)</i>	Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, TRLGHP). - Art. 5 TRLGHP: <i>“Las sociedades mercantiles del sector público andaluz se regirán por la presente Ley; por la Ley 9/2007, de 22 de octubre; por la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía; por las disposiciones de desarrollo de las mismas, así como por su normativa específica y por las normas de derecho civil, mercantil y laboral que les resulten de aplicación”.</i>
Objeto social	Prestación del servicio público de radio y televisión, mediante la producción, reproducción, difusión, transmisión, edición y difusión de un conjunto equilibrado de programaciones audiovisuales y radiofónicas, a través de canales generalistas, y temáticos, en abierto o codificado de radio, televisión y nuevos soportes tecnológicos, así como contenidos y servicios conexos e interactivos, que integren programas audiovisuales y radiofónicos y servicios digitales diversificados, de todo tipo de género y para todo tipo de público. Así como la actividad de comercialización y venta de sus productos y subproductos, merchandising, incluido todo tipo de comunicación comercial (publicidad), sea cual sea su formato, así como ediciones musicales, fonográficas y videográficas y las actividades anexas y complementarias de las anteriores.
Adscripción	Consejerías de Presidencia, Administración Pública e Interior y Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.
Nº de Trabajadores (2019)	Plantilla Media: 1.219 trabajadores.
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020)	Presupuesto de Explotación (2019): 152.902.050 euros. Presupuesto de Capital (2019): 3.574.000 euros.
	Presupuesto de Explotación (2020): 148.561.050 euros. Presupuesto de Capital (2020): 6.060.000 euros.

I.2. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones sistemas y/procedimientos:

Se ha utilizado una metodología basada en el **autodiagnóstico**, a través de herramientas que nos permiten evaluar un total de 52 ítems dentro de la gestión organizativa y procedimental (26), y de la gestión de las TIC (26).

El proceso de auditoría se centra en **comprobar las evidencias** aportadas por la entidad, que permiten justificar un grado de madurez en cada ámbito analizado, con una puntuación de 0 a 5, donde 0, es un nivel de gestión inexistente para ese criterio, y por tanto no se ejerce ningún control, y 5 es un grado de madurez en su gestión muy avanzado, y por tanto del que se dispone de un gran control. Ejemplo:

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas			Evidencias	Resultado
Ámbito de Gestión		Modelos, Procesos, capacidades y herramientas				
		Nivel 1	Nivel 3	Nivel 5		
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno		Se realizan adaptaciones e innovaciones pero no responden a una Estrategia Digital formal	La Estrategia Digital está principalmente orientada a la creación de servicios digitales para nuestros clientes	La Estrategia Digital forma parte de la Estrategia de la Organización estando integrada y no se pueden alcanzar la una sin la otra	La Estrategia Digital de la Fundación está reflejada en el Plan Estratégico de la Fundación (Apartado 4 Iniciativas Fundamentales de la Fundación AVA) y en el Plan de Actuación de la Fundación (Apartado II Actividades previstas para el ejercicio 2019) donde queda de manifiesto que la Fundación presta todos sus servicios fundamentales a través de las TICs.	3

Además, se ha realizado una auditoría de procesos clave de la entidad, seleccionando expedientes relevantes a modo de muestra, con el fin de asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gestión indicados en el diagnóstico, así como la aplicación de medidas de mitigación de riesgos asociados a los procesos auditados.

Según se ha podido evidenciar:

- CSRTV desarrolla sus procesos, y presta sus servicios de un modo adecuado en base a los objetivos para la que fue creada** y que están recogidos en sus Estatutos. Si bien, cabe destacar, que los procesos estratégicos y de soporte son facilitados por RTVA, que actúa como empresa matriz, por lo que CSRTV, solo desarrolla sus actividades clave de operación.
- El desarrollo de los activos TIC de CSRTV **favorecen el cumplimiento de los objetivos de la entidad**, permitiendo implementar soluciones tecnológicas en sus servicios de radio y televisión.

Como se describe detalladamente en el **apartado V.1.2**, la entidad dispone de un **nivel organizativo y procedimental poco maduro o con necesidad de mejora**, valorado con nuestras herramientas de diagnóstico con una puntuación de 1,4 sobre 5. Esto se debe principalmente a que:

- No se dispone de sistemas de gestión basado en procesos (tipo ISO 9001), ni tampoco Mapa de Procesos.
- Desde una perspectiva operativa, la entidad no dispone de un Cuadro de Mando.
- No se dispone de un Mapa de Riesgos, donde se identifiquen los principales riesgos asociados a sus actividades/procesos, ni tampoco de una metodología para su evaluación.
- No se dispone de un Plan de Sistemas TIC, donde se recoja los principales bloques funcionales que componen los sistemas de información de la entidad.

En este sentido, se proponen las siguientes áreas de mejora:

- Disponer de procedimientos documentados que especifique cómo debe llevarse a cabo cada actividad.
- Disponer de una segregación de funciones por actividad, más allá de la designación de personas por áreas y las funciones de cada área.

- c. Disponer de herramientas que permitan conocer el esfuerzo incurrido o real por cada recurso para las actividades llevadas a cabo.
- d. Implementar cuadros de mando para un mayor seguimiento y control, ya que para algunas de sus actividades, no se evidencian indicadores más allá de lo establecido en el Contrato-Programa.

En el presente informe se analizan en profundidad los aspectos organizativos de gestión y de procesos, así como de gestión de las TIC que podrían mejorar la **capacidad de la organización para alcanzar los objetivos** descritos en su objeto social.

En relación a los principios de la Administración Pública, en especial a los principios de **eficacia**, y **coordinación** entre organismos de la Administración, cabe destacar que la entidad dispone **medidas organizativas mejorables** para asegurar que las actividades de su objeto social se desarrollan de manera normalizada y homogénea.

A través del análisis y auditoría de procesos realizado, detallado en el **apartado VI.1**, no se evidencia la existencia de controles, salvo aquellos previos a la formalización del contrato y puesta a producción de los programas audiovisuales, que permiten identificar desviaciones. No obstante, se dispone sistemas de información para el registro de la actividad. No se evidencia una segregación de puestos y funciones del personal asignado a los procesos clave, más allá de lo que se dispone el Convenio Colectivo.

En relación a los **riesgos** vinculados con sus actividades clave y proyectos auditados, detallado en el **apartado VI.1**, la entidad no ha realizado una identificación formal de los mismos, ni se dispone de acciones de mitigación establecidas para minimizar el impacto de las desviaciones que puedan ocurrir sobre los objetivos planificados actualmente.

Por último, y con base en los **contratos de prestación de servicios externos** auditados, se dispone de evidencias sobre el cumplimiento de los pliegos mediante certificaciones de los trabajos realizados. Si bien, no se puede evidenciar que CSRTV disponga de mecanismos de seguimiento y control, más allá de comunicaciones por mensajería electrónica.

En cuanto a las **tecnologías de la información y la comunicación** utilizados en la entidad para el desarrollo de sus actividades, como se detalla en el **apartado V.1.1**, la entidad dispone de un **grado de madurez digital** suficiente, valorado por nuestras herramientas de diagnóstico con una puntuación de 2,6 sobre 5.

La entidad manifiesta una baja dependencia de la Consejería de adscripción para la dotación TIC, en relación a infraestructuras de sistemas de información. Si bien, se hace uso de algunos servicios corporativos de la Junta de Andalucía.

Los sistemas de información de la entidad se consideran suficientes para llevar a cabo la operación de sus actividades de un modo eficiente. No obstante, no se puede evidenciar que todas sus actividades dispongan de sistemas de información donde se refleje toda la gestión documental unificada, así como su operativa diaria y flujo de tramitación de cada una de ellas. Por otro lado, en relación a los sistemas de información disponibles para el control y medición de la actividad, la entidad tiene un nivel de desarrollo e implementación bajo que dificulta conocer el resultado de sus procesos y estrategia, así como la toma de decisiones basada en datos.

En relación a la dependencia entre CSRTV y RTVA anteriormente citada, el análisis del modelo organizativo en relación a las TIC nos indica, que la Agencia RTVA bajo la dependencia de la

Dirección Técnica liderada por la Jefatura de Redes y Sistemas, proporciona a CSRTV el mantenimiento, desarrollo y mejora de sus sistemas de información que la entidad dispone de una suficiente capacidad y autonomía para el mantenimiento, desarrollo y mejora de sus sistemas de información. No obstante, tiene funciones compartidas en materia de desarrollo de sistemas de información con la Agencia RTVA, así como sus instrucciones y procesos de trabajo.

Por último, destacar que se ha arrojado durante el proceso de auditoría un adecuado cumplimiento de las normas, modelos y procedimientos TIC establecidos por la Junta de Andalucía en relación al Gobierno de las TI, tecnologías utilizadas, y utilización de herramientas de Administración Electrónica como, por ejemplo, SIREC, @ries, RFE, PID@, INFOCOR, entre otras.

Conclusiones eficacia:

1. La entidad tiene definido e implantado un sistema de planificación y seguimiento. Prueba de ello, son los informes de seguimiento del Programa de Actuación, Inversión y Financiación y de los Presupuestos de Explotación y de Capital (PAIF-PEC), y los informes de cumplimiento y ejecución económica del Contrato-Programa, los cuales son realizados anualmente. De los tres informes mencionados, solo el primero (Informe de Seguimiento del Programa de Actuación, Inversiones y Financiación y los Presupuestos de Explotación y de Capital) es elaborado de forma individual para CSRTV y RTVA, respectivamente, mientras que el informe de cumplimiento y de ejecución económica del Contrato Programa se elaboran de forma única para el Grupo.

El programa presupuestario anual de la entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades. No obstante, en relación con este sistema de planificación de la entidad, cabe destacar que, para el cumplimiento de los objetivos previstos en el PAIF, medidos a través de los indicadores, la entidad no tiene implementado un sistema de evaluación de los resultados y de las desviaciones acaecidas, que podrían conllevar una serie de correcciones en la fase de planificación o previsión.

Por tanto, no se evidencia que la entidad disponga de una herramienta adecuada de planificación y gestión en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz. Las principales debilidades de las herramientas utilizadas por la entidad se encuentran en que las magnitudes (objetivos e indicadores) no están definidas correctamente y en la ausencia de un seguimiento y retroalimentación del sistema que permita corregir las desviaciones acaecidas en los ejercicios anteriores y facilite la toma de decisiones para los ejercicios posteriores. **(Apartado V.2.2.1 y Apartado V.2.2.3)**

2. La entidad no dispone de un Plan Estratégico para el periodo 2019-2020, mediante el cual se concrete unos planes operativos anuales estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos, se acompañe de presupuestos ni de cuantificación en términos de costes para la consecución de los

objetivos, y que relacione los objetivos recogidos en el PAIF con los compromisos establecidos en el Contrato-Programa.

Sin embargo, se encuentra en desarrollo un Plan Estratégico 2021-2026, que deberá estar en consonancia con el nuevo Contrato-Programa para el período 2021-2023 y con la nueva Carta del Servicio Público para el período 2021-2026. Dichos documentos también están en elaboración y se estima que serán aprobados a final del ejercicio 2020.

(Apartado V.2.2.2)

3. Los objetivos recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) de la entidad tienen coherencia con los compromisos recogidos en el Contrato-Programa, no obstante, los compromisos son más amplios y específicos. **(Apartado V.2.2.1, Apartado V.2.2.3, Apartado V.2.2.4 y Apartado V.2.2.6)**
4. Los compromisos recogidos en el Contrato-Programa son asumibles tanto por la entidad como por RTVA, y la mayoría poseen un carácter cualitativo y no tienen asociados indicadores de medición. Se debería establecer indicadores asociados a cada compromiso con el objetivo de medir su realización. **(Apartado V.2.2.6)**
5. La entidad dispone de indicadores previstos en el PAIF y en el Contrato-Programa vigente. No obstante, a pesar de tener a su disposición estas herramientas de planificación y/o previsión, no tiene implementado un sistema de evaluación de los resultados y de las desviaciones acaecidas, que podrían conllevar una serie de correcciones en la fase de planificación o previsión. Estas deficiencias en la utilización de las herramientas de planificación denotan que los indicadores no están orientados a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas; y a permitir la medición, seguimiento y evaluación de los resultados. **(Apartado V.2.2.4, Apartado V.2.2.7, Apartado V.2.2.8, Apartado V.2.2.9 y Apartado V.2.2.10)**
6. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la entidad, que es ordenar e impulsar el sector audiovisual Andaluz y los objetivos operativos previstos en el PAIF: Renovar tecnología, incrementar capacidad producción. Exteriores, renovar equipación auxiliar CSRTV, renovar tecnología de estudios, renovar sistema producción digital de Radio, invertir en fondo documental, gestionar servicio público de TV con carácter G+, coproducir proyectos con perspectivas de género (G) y gestionar servicio público de RADIO con carácter G+. **(Apartado V.2.2.5)**
7. En relación con el Contrato-Programa, la entidad lleva a cabo una evaluación de los compromisos recogidos en el mismo a través de la elaboración anual de los informes de cumplimiento y de ejecución económica del Contrato-Programa. **(Apartado V.2.2.1)**
8. En el análisis de si la actividad prestada por CSRTV puede ser equivalente a la desarrollada por otra entidad del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía que pueda desempeñar actividades similares o en su caso, cuál sería la naturaleza jurídica más apropiada para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y de la posible fusión o incorporación de CSRTV en RTVA, se han detectado duplicidades en ambas entidades tanto en el objetivo establecido en el PAIF denominado "*gestión del servicio público de la Radio y TV*" como en la estructura de costes del grupo (RTVA y CSRTV asumen costes de estructura). Estos costes contemplan gastos de departamentos o unidades organizativas (Dirección, Administración, Producción, entre otros) compartidas entre sendas entidades. En cuanto a los compromisos establecidos en el Contrato-Programa, éstos son asumibles tanto por RTVA como por CSRTV.

Asimismo, como apuntábamos anteriormente, existe una única estructura organizativa de áreas, departamentos y direcciones para la llevanza de las actividades de RTVA y CSRTV, configurándose RTVA como un órgano de apoyo y servicio en la gestión de CSRTV que actúa en el plano operativo. Este sentido, cabe indicar que RTVA presta servicios de apoyo y asesoramiento a su entidad filial CSRTV, poniendo a disposición de ésta, los servicios y medios humanos, materiales y económicos necesarios para el desarrollo de su actividad empresarial. De todo ello se deduce que ambas entidades tienen un grado alto de interdependencia en el uso de los recursos. Para solventar estas duplicidades se debería considerar la posibilidad de una fusión de RTVA y CSRTV, de forma que la gestión del servicio público de la Radio y TV se llevaría a cabo directamente por una sola entidad optimizando recursos humanos, materiales y económicos, reduciéndose los costes de estructura asumidos por ambas actualmente.

En dicho proceso, se requiere considerar, que si bien, RTVA y CSRTV son entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, cada una reviste una forma jurídica distinta: RTVA, agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y CSRTV, sociedad mercantil del sector público andaluz, considerándose más apropiado, tras el análisis realizado, que la entidad resultante de dicha fusión revista la forma de sociedad mercantil, dado que es CSRTV la que actúa en el plano operativo, mientras que RTVA le presta, esencialmente, apoyo en la gestión. **(Apartado V.2.2.13) Párrafo modificado parcialmente en base a la Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas) Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV.**

9. El Objetivo estratégico de CSRTV “*El impulso y ordenación del sector audiovisual andaluz*”, se encuentra alineado con el correspondiente al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior para el periodo 2020-2022 aprobado por Orden de 12 de febrero de 2020, que recoge como objetivo estratégico en el Área de Comunicación Social: “*El impulso y ordenación del sector audiovisual andaluz, promoviendo la alfabetización mediática*”. **(Apartado V.2.2.14)**
10. En el análisis realizado de los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que ha sido posible obtener información disponible correspondiente al ejercicio 2018 y 2019 de Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S.A. (CCMA, S.A.), Radio Televisión Madrid, S.A., Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U. y RTVE, Sociedad Mercantil Estatal Corporación de Radio y Televisión Española, S.A., se ha observado que CSRTV ocupa la cuarta posición en el ranking de audiencia media anual de ambos ejercicios, superando a Radio Televisión Madrid y estando por debajo de CCMA, S.A., Euskal Telebista – Televisión Vasca y RTVE. **(Apartado V.2.2.12).**

Conclusiones eficiencia:

1. La entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, no obstante, dispone de una serie de manuales e instrucciones, que contemplan la metodología a seguir en algunos procedimientos de control interno. **(Apartado V.3.2.1)**
2. La entidad dispone de un sistema separado de contabilidad analítica por cada uno de los programas de TV y radio ofrecidos por la misma que puede evidenciar el coste de estos y distinguir el resultado de RTVA y CSRTV. No obstante, a través de la contabilidad analítica que posee la entidad, no es posible conocer el coste de cada una de las actividades que desarrolla. **(Apartado V.3.2.2)**
3. Existen indicios de ineficiencia en la consecución de algunos de los objetivos fijados en el PAIF como en el caso del objetivo “*Invertir en fondo documental*” en el que se observa no solo una infraejecución, sino también que los costes incurridos en función del número de horas superan tanto en 2018 como en 2019 los presupuestados **(Apartado V.3.2.3)**. Entre las alternativas para un uso más eficiente de los recursos podrían adoptarse las siguientes:
 - Obtención de nuevas fuentes de financiación.
 - Diseño e implantación de un sistema de planificación de recursos por actividades.
 - Diseño, elaboración e implantación de un plan estratégico adecuado que incluya planes operativos anuales que definan las metas a alcanzar, que definan indicadores, que incluyan presupuestos en términos de costes de las actividades para la consecución de los objetivos, y que incluyan los métodos de evaluación de identificación de desviaciones y de control.
 - Implantación de un sistema de medición y evaluación de los resultados adecuado.

En base a los resultados obtenidos **(Apartado V.3.2)** la entidad no tiene diseñado un sistema de planificación ni un sistema de indicadores adecuado para conocer la eficiencia alcanzada en la prestación de las actividades.

Conclusiones economía:

1. La entidad tiene una alta dependencia financiera de las aportaciones recibidas de RTVA, por lo que existe una mínima capacidad de autofinanciación. Se recomienda a la entidad obtener nuevas vías de ingresos o potenciar los recursos generados a través de sus actividades. **(Apartado V.4.2.1)**
2. No se han identificado variaciones relevantes en los costes económicos del ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018. El epígrafe gastos de personal supone un 49% (47% en 2018) de los gastos del ejercicio. Asimismo, se observa que el segundo epígrafe con mayor peso respecto al total de costes se corresponde con otros gastos de explotación, que representan un 27% (26% en 2018) de los gastos del ejercicio, los cuales tienen su origen principalmente en los gastos de los derechos de propiedad intelectual, los circuitos de emisión, producción y contribución de las señales de radio y televisión, los gastos de gestión de la publicidad y los gastos generados por la facturación realizada por la RTVA por los servicios prestados a CSRTV. **(Apartado V.4.2.2)**

Según se refleja en el informe de auditoría del ejercicio 2019, la Sociedad como entidad dominada del grupo, tiene contingencias no provisionadas por actas firmadas en disconformidad correspondiente al IVA de 2012, 2013 y 2014, y 2015, 2016 y 2017, por importe de 28 millones de euros y 64 millones de euros respectivamente.

3. La entidad dispone de un sistema separado de contabilidad analítica por cada uno de los programas de TV y radio ofrecidos por la misma que puede evidenciar el coste de estos y distinguir el resultado de RTVA y CSRTV. No obstante, a través de la contabilidad analítica que posee la entidad, no es posible conocer el coste de cada una de las actividades o líneas de actuación que desarrolla. **(Apartado V.4.2.3)**
4. En el análisis comparativo relativo a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades, en relación con el ejercicio 2019, se ha observado que el importe de otros ingresos de explotación en el caso de CSRTV son similares a efecto de importe con Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U. e inferiores a los de RTVE y CCMA. Se ha constatado a partir de las cuentas anuales del ejercicio 2019 que el 92% de estos ingresos tiene su origen en la aportación de RTVA, a efectos comparativos con el caso de Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U., tiene origen principalmente en subvenciones de explotación recibidas del Gobierno Vasco. **(Apartado V.4.2.4)**
5. La entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes y servicios y de personal **(Apartado V.4.2.5)**

Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

1. Mejorar las herramientas de planificación y gestión que la entidad tiene a su disposición con el fin de que sean adecuadas para la toma de decisiones. Esto implica rediseñar objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz.
2. Implantar el Plan Estratégico, actualmente en desarrollo, de forma coherente con el Contrato-Programa, de forma que les permita establecer un plan global e integrador que defina las líneas prioritarias de intervención de la entidad en el plazo de ejecución 2021-2026 que permita cumplir con sus objetivos y compromisos establecidos en su normativa reguladora y usando para ello indicadores propios que permitan evaluar los resultados aplicando criterios sostenibles de eficacia, eficiencia y economía.
3. Elaborar un Plan de actuación que establezca las metas a alcanzar en el corto plazo de los compromisos recogidos en el Contrato Programa, de forma que exista una concreción de los mismos a través de este documento y tengan asociados indicadores de medición, independientemente de su carácter cualitativo o cuantitativo.
4. Dadas las duplicidades detectadas en la gestión del servicio público de la Radio y TV entre RTVA y CSRTV (Véase Conclusiones de Eficacia. Punto 8) se debería considerar la posibilidad de una fusión entre ambas entidades, de forma que la gestión de dicho servicio público se llevara a cabo directamente por una sola entidad optimizando recursos humanos, materiales y económicos, reduciéndose los costes de estructura asumidos por ambas actualmente. En dicho proceso, se requiere considerar, que si bien, RTVA y CSRTV son entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, cada una reviste una forma jurídica distinta: RTVA, agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y CSRTV, sociedad mercantil del sector público andaluz, considerándose más apropiado, tras el análisis realizado, que la entidad resultante de dicha fusión revista la forma de sociedad mercantil, dado que es CSRTV la que actúa en el plano operativo, mientras que RTVA le presta, esencialmente, apoyo en la gestión. **(Apartado V.2.2.13) Párrafo modificado**

**parcialmente en base a la Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas)
Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV.**

5. Diseñar y definir un mapa de procesos, que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por CSRTV.
6. Llevar un sistema de contabilidad analítica de las actuaciones, actividades, o líneas de actuación que pueda evidenciar los presupuestos o previsiones y los costes de las actuaciones, actividades o líneas de actuación, que identifique la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales y su evolución interanual.
7. Reducir la alta dependencia financiera de las aportaciones recibidas de RTVA y mejorar la capacidad para generar autofinanciación, obteniendo nuevas vías de ingresos o potenciando aquellas que generan los ingresos por actividad propia de la entidad.

II. Introducción.

En virtud de la disposición adicional vigésimonovena de la Ley 3/2019, de 22 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2019 y en relación con su disposición adicional trigésima, por Resolución del órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía, actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de fecha 21 de octubre de 2019, se inició el expediente de contratación denominado *“Servicio de auditoría operativa del sector público instrumental de la Junta de Andalucía”*.

Para la tramitación del expediente con número 2019/556630, SGT100/19, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (en adelante, LCSP), se procedió a su división en lotes, agrupándose las entidades instrumentales a auditar por tipo de actividad, grupos empresariales o de adscripción, así como en función de otros criterios que permitiesen dotar de cierta homogeneidad a cada uno de los lotes.

El Expediente de contratación fue aprobado por el órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía con fecha 29 de noviembre de 2019, adjudicándose el Lote 11, con fecha 20 de junio de 2020, a ERNST & YOUNG, S.L, con N.I.F B78970506 y formalizándose el contrato el pasado 16 de Julio de 2020. Las entidades Instrumentales que integran el Lote 11 son las siguientes:

- Fundación Audiovisual Pública Andaluza (FAVA)
- Sociedad Andaluza para el Desarrollo de Telecomunicaciones S.A (SANDETEL).
- Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA).
- Canal Sur Radio y Televisión, S.A (CSRTV)

Con fecha 1 de febrero de 2021, se remitió a la entidad el Informe Provisional, concediéndole un plazo de 10 días hábiles para la presentación de las alegaciones que estimase oportunas (vencimiento del plazo el 15 de febrero de 2021). Recibidas las alegaciones con fecha 15 de febrero de 2021, y tras su valoración, se emite el presente Informe Definitivo.

Las actuaciones de control se han realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, aprobadas por Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado de 14 de febrero de 1997 (publicada por Resolución de 1 de septiembre de 1998) y el resto de las normas técnicas de auditoría que pudieran afectar de acuerdo con lo previsto en el Apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) que rige el contrato.

III. Breve descripción de la entidad.

Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.	Ley 8/1987, de 9 de diciembre, de creación de la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y regulación de los servicios de Radiodifusión y Televisión gestionados por la Junta de Andalucía y Acuerdo de 3 de noviembre de 2015, del consejo de Gobierno, por el que se autoriza la fusión por absorción de «Canal Sur Televisión, S.A.» a «Canal Sur Radio, S.A.» y el cambio de denominación a «Canal Sur Radio y Televisión, Sociedad Anónima (Canal Sur)».
Tipo de entidad	Sociedad Mercantil del Sector público Andaluz.
Régimen Jurídico (<i>Anexo I</i>)	Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, TRLGHP). - Art. 5 TRLGHP: <i>“Las sociedades mercantiles del sector público andaluz se regirán por la presente Ley; por la Ley 9/2007, de 22 de octubre; por la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía; por las disposiciones de desarrollo de las mismas, así como por su normativa específica y por las normas de derecho civil, mercantil y laboral que les resulten de aplicación”.</i>
Objeto social	Prestación del servicio público de radio y televisión, mediante la producción, reproducción, difusión, transmisión, edición y difusión de un conjunto equilibrado de programaciones audiovisuales y radiofónicas, a través de canales generalistas, y temáticos, en abierto o codificado de radio, televisión y nuevos soportes tecnológicos, así como contenidos y servicios conexos e interactivos, que integren programas audiovisuales y radiofónicos y servicios digitales diversificados, de todo tipo de género y para todo tipo de público. Así como la actividad de comercialización y venta de sus productos y subproductos, merchandising, incluido todo tipo de comunicación comercial (publicidad), sea cual sea su formato, así como ediciones musicales, fonográficas y videográficas y las actividades anexas y complementarias de las anteriores.
Adscripción	Consejerías de Presidencia, Administración Pública e Interior y Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.
Nº de Trabajadores (2019)	Plantilla Media: 1.219 trabajadores.
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020)	Presupuesto de Explotación (2019): 152.902.050 euros. Presupuesto de Capital (2019): 3.574.000 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 148.561.050 euros. Presupuesto de Capital (2020): 6.060.000 euros.

IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría.

El objeto de los trabajos ha consistido en realizar una auditoría operativa, bajo la supervisión de la Intervención General de la Junta de Andalucía, que tal y como establece el artículo 93 del TRLGHP, consiste en el análisis de los principales sistemas o procedimientos de Canal Sur Radio y Televisión (CSRTV), así como un análisis de eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los recursos públicos realizada por la misma.

Con base en esta definición y en manuales y normas técnicas reguladoras de los procedimientos de auditorías operativas de general aceptación cabe establecer el siguiente alcance:

- **Auditoría de Sistemas y Procedimientos:** revisión analítica de los procedimientos existentes en cada entidad, así como el entorno en el que se realizan, para determinar si se han tenido en cuenta los principios de buena gestión, se aplican controles de calidad y si se han obtenido los resultados que satisfacen a los demandantes de estos procedimientos, ya sean internos o externos.
- **Análisis de eficacia:** determinar el grado en que una operación, entidad o política alcanza sus objetivos, en un periodo determinado, con independencia de los costes que su ejecución implique.
- **Análisis de eficiencia:** este análisis aporta evidencias sobre la relación entre objetivos y recursos empleados. Una entidad es eficiente si los objetivos se alcanzan mediante el menor uso de los recursos disponibles.
- **Análisis de economía:** verificar si la entidad desarrolla su actividad, con la calidad requerida, minimizando el coste de los recursos utilizados.

Los Procedimientos aplicados, por cada área de análisis (sistemas y/o procedimientos; eficacia, eficiencia y economía) han tenido como finalidad obtener evidencia suficiente, pertinente y fidedigna para soportar las conclusiones obtenidas. Los mismos, atendiendo a un enfoque innovador y orientado al cambio, están encaminados a la posterior práctica de recomendaciones tendentes a la mejora de las prácticas, procesos y procedimientos de la entidad.

A continuación, de una manera compendiada, se detallan los procedimientos de auditoría aplicados en la ejecución del trabajo de campo y definidos en los Programas de Trabajo conformados, en la Fase de Planificación, por la Intervención General de la Junta de Andalucía.

IV. 1 Sistemas y procedimientos.

- Análisis de la finalidad de la entidad y sus objetivos.
- Estudio de sus procesos y procedimientos.
- Estudio de la normativa interna.
- Análisis del Organigrama de la entidad (o, en su defecto, relación de puestos de trabajo), con indicación de las funciones y actividades de cada área, así como las responsabilidades atribuidas.
- Análisis del personal asignado a las actividades y procedimientos.
- Análisis de los sistemas de información de soporte.
- Análisis Controles de los procesos.
- Selección de un procedimiento de cada proceso clave identificado y análisis de campo: comprobación de la existencia de manuales, verificación un ejemplo de los procedimientos más relevantes, valoración de puntos fuertes y débiles.
- Estudio del sistema de control interno existente en la entidad y realización de pruebas sobre los controles mediante examen de los expedientes/ procedimientos y entrevistas a los empleados que participan en los procedimientos:
 - Claridad en la definición de funciones y conocimiento por los empleados.
 - Adecuada segregación de funciones.
 - Adecuada autorización de las transacciones y actividades.
 - Adecuado registro de las transacciones.
 - Adecuación de los recursos humanos, informáticos y otros medios.
- Análisis de la adecuación cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos dedicados a los procedimientos analizados:
 - Formación del personal involucrado.
 - Personal interno o externo.
 - Carga de trabajo en función de la complejidad de las actividades y su volumen.
- Estudio de los sistemas informáticos de soporte a los procesos y procedimientos analizados (seguridad de accesos, garantía de integridad de la información, funcionamiento apropiado, etc.).
- Estudio del conjunto de la organización y arquitectura tecnológica de la entidad desde el punto de vista de su madurez digital.
- Valoración de la fiabilidad, disponibilidad y oportunidad de la información asociada a los procedimientos analizados y su presencia en el cuadro de mando o sistema de seguimiento de la entidad.
- Análisis en profundidad de la matriz DAFO realizada por la propia entidad.

IV.2. Eficacia.

- Revisión de los objetivos de la entidad.
- Revisión de su programa presupuestario.
- La adecuación del modelo jurídico a las competencias de la entidad y las fórmulas/tendencias existentes en otras administraciones para actividades similares.
- Análisis y valoración de la posible fusión o incorporación de CSRTV en el Grupo RTVA.
- Análisis de la coherencia de los objetivos estratégicos y los objetivos operativos.
- Los indicadores de seguimiento de los objetivos.
- La asignación presupuestaria a los diferentes ámbitos de actividad.
- El impacto externo alcanzado por la entidad, cuando existan indicadores que permitan la medición de este impacto.
- La identificación de posibles impactos negativos generados por la actividad de la entidad.
- La identificación de posibles duplicidades o solapamientos de la actividad de la entidad con la de otras entidades.

IV. 3 Eficiencia.

- Análisis coste - beneficio de los servicios que presta la entidad.
- Análisis del retorno.
- Análisis de costes de las actividades y los departamentos; y el coste efectivo de prestación de los servicios.
- Análisis de indicadores relacionados con:
 - Los recursos empleados y el mix de recursos para las diferentes actividades.
 - El grado de automatización existente en las diferentes funciones y procesos.
 - La alternativa de recursos/ costes en caso de externalización (a otra entidad pública o a un tercero privado).
 - Indicadores comparables de otras entidades identificadas para el benchmarking.
- Identificación de posibles duplicidades en la gestión dentro de la organización de la entidad y dentro del Grupo de RTVA.
- Posible sobre dimensionamiento de algunas áreas.
- La sistemática de seguimiento de la consecución de objetivos por parte de la dirección y los responsables de cada área.
- Análisis de los procedimientos de identificación y gestión de desviaciones.
- La cultura de orientación a la eficiencia y la productividad.
- La disponibilidad y resultados de sistemas de evaluación de la calidad.

IV.4 Economía.

- Cuantificación del coste económico de la entidad, contrastar éste, a través de la comparación de los recursos empleados en los diferentes procedimientos, con otros modelos comparables (dentro y fuera del ámbito del sector público instrumental andaluz).
- Análisis de la serie histórica relativa a los costes, poniendo de manifiesto mejoras en la gestión económica (reducción de costes) o, por el contrario, ineficiencias a corregir (incrementos de costes no relacionados con el incremento de actividad).
- Estudio de la pertinencia de las contrataciones de bienes y servicios en términos de su necesidad, su adecuación a los objetivos iniciales de la contratación y los plazos de entrega.

IV.5. Control de calidad.

- Se han aplicado los siguientes procedimientos para la consecución de los objetivos de calidad:
 - Se ha asignado un socio diferente del socio responsable del trabajo, que ha realizado una revisión independiente del trabajo y los informes a emitir con el fin de confirmar la razonabilidad de las conclusiones relevantes alcanzadas en el curso del trabajo; así como el adecuado cumplimiento de las previsiones de los pliegos y el contrato que regulan el proyecto.
 - Se ha realizado las revisiones independientes que se centran en el cumplimiento de las normas profesionales y de la metodología, así como en la evaluación de la eficacia y eficiencia de los trabajos revisados.

V. Resultados de la auditoría.

Considerando el alcance del trabajo fijado en el **Apartado IV** del presente Informe, a continuación, se presentan de forma detallada, los resultados obtenidos con la aplicación de los procedimientos de auditoría identificados, por cada área.

V.1 Sistemas y procedimientos.

Se ha utilizado una metodología basada en el **autodiagnóstico**, a través de herramientas que nos permiten evaluar un total de 52 ítems dentro de la gestión organizativa y procedimental (26), y de la gestión de las TIC (26).

El proceso de auditoría se centra en **comprobar las evidencias** aportadas por la entidad, que permiten justificar un grado de madurez en cada ámbito analizado, con una puntuación de 0 a 5, donde 0, es un nivel de gestión inexistente para ese criterio, y por tanto no se ejerce ningún control, y 5 es un grado de madurez en su gestión muy avanzado, y por tanto del que se dispone de un gran control. Ejemplo:

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas			Evidencias	Resultado
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Nivel de Madurez				
		Nivel 1	Nivel 3	Nivel 5		
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	Estrategia Digital	Se realizan adaptaciones e innovaciones pero no responden a una Estrategia Digital formal	La Estrategia Digital está principalmente orientada a la creación de servicios digitales para nuestros clientes.	La Estrategia Digital forma parte de la Estrategia de la Organización estando integrada y no se pueden alcanzar la una sin la otra	La Estrategia Digital de la Fundación está reflejada en el Plan Estratégico de la Fundación (Apartado 4 iniciativas fundamentales de la Fundación AVA) y en el Plan de Actuación de la Fundación (Apartado II Actividades previstas para el ejercicio 2019) donde queda de manifiesto que la Fundación presta todos sus servicios fundamentales a través de las TICs.	3

Además, se ha realizado una auditoría de procesos clave de la entidad, seleccionando expedientes relevantes a modo de muestra, con el fin de asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gestión indicados en el diagnóstico, así como la aplicación de medidas de mitigación de riesgos asociados a los procesos auditados.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo II** para mayor detalle.

V.1.1 Trabajos realizados

- Se ha analizado la documentación facilitada por la entidad relativa a los sistemas de información y procedimientos: Política de Seguridad de la Información, Organigrama, Ficha técnica de Sistemas, Informe de Estratégica tecnológica, Gestión de aplicativos.
- Se ha realizado un análisis por parte del equipo parte en base a la información facilitada por la entidad, además se ha facilitado directrices para la cumplimentación del nivel organizativo, procedimiento y de madurez digital de CSRTV en base a las TIC y a procesos.
- Se ha analizado la gestión operativa de CSRTV desde la perspectiva de sus procedimientos y sistemas para la comprobación de la aplicación de principios de buena gestión, controles de calidad.
- Se ha realizado una auditoría de procesos para conocer el grado de adecuación a la normativa y/o manuales/procedimientos de la entidad, revisión de los recursos humanos, TIC disponibles junto con los controles de seguimiento en base a los registros. Además, se ha evaluado el grado de automatización de los principales procesos de la actividad.
- Se ha analizado los riesgos asociados a sus actividades clave para comprobar si la entidad dispone de mecanismos de mitigación o si realizan acciones de mejora para posibles desviaciones de los resultados.

- Se ha analizado los principales contratos externos de la entidad para la verificación del cumplimiento del alcance y resultado esperados.
- Se ha analizado la adecuación del mapa de sus procesos clave para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Se ha analizado el conjunto de recursos humanos disponibles, el nivel de capacitación del empleado, la estructura organizativa para la consecución de sus actividades.
- Se ha analizado Indicadores para analizar los resultados obtenidos, tendencia y el cumplimiento de objetivos a los que se encuentran vinculados.

V.1.2 Resultados obtenidos:

Resultados de la auditoría para el ámbito de las TIC (Anexo II.1):

1. No se evidencia que CSRTV disponga de una Estrategia Digital formalmente definida, aunque la Agencia RTVA disponga de ella y pueda ser de aplicación directa a su operativa diaria. No obstante, la entidad realiza acciones entre la que destaca:
 - a. Proyecto piloto para una plataforma OTT.
2. CSRTV identifica e implementa oportunidades de mejora basadas en la digitalización de sus procesos para aumentar el valor de su actividad y sus servicios. No obstante, no dispone de un procedimiento formalmente definido. Entre las acciones para realizar desarrollos de servicios digitales la propia entidad destaca:
 - a. Visitas programadas y asistencia a eventos internacionales, foros y congresos para su adopción por la organización.
 - b. Asistencia online a demostraciones y nuevas actualizaciones y capacidades de software específicos.
 - c. Socios de AUSAPE, la asociación de usuarios de SAP, y se asiste a eventos y seminarios de IDC, IDG, ASLAN, ITDM, CCN-CERT.
3. CSRTV atiende a un modelo de Gobierno TI, orientado a la seguridad de la información, donde se recogen diferentes grupos de responsabilidad. Si bien, no se dispone de un documento formal que abarque a toda la entidad y que vincule las actividades digitales con las funciones de negocio.
4. La entidad dispone de Políticas y Normativas, en relación con las TIC y el uso que se hace de las mismas en materias de Seguridad de la Información y Protección de Datos. Además, también dispone de procedimientos para la solicitud y gestión de identidades en los aplicativos de uso. Entre sus Políticas TIC se destacan:
 - a. Política de Seguridad de la Información.
 - b. Manual de buen uso y comportamiento respecto a los sistemas informáticos y redes de comunicaciones.
5. No se ha podido evidenciar planes estratégicos orientados orientadas al uso y promoción de las TIC, ni se puede determinar que haya alineación con el órgano del que depende, la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior. No obstante, se identifican comisiones de seguimiento y control del Contrato-Programa entre la entidad y su órgano de adscripción.
6. Se han auditado actividades para el uso y promoción de las TIC, pero no se evidencia la existencia de un Porfolio Digital donde se identifique la cartera de Servicios Digitales con funciones y responsabilidades bien definidas. No obstante, CSRTV gestiona sus propios sistemas de información, manteniendo y desarrollando nuevos servicios digitales con

- recursos propios. Entre ellos, se destaca:
- a. Sistema digital de Canal Sur Radio.
 - b. Programa *Inews* para Redacción adaptado a organización y niveles jerárquicos.
7. CSRTV, según la instrucción número IG-145 aprobada en junio de 2013, cuenta con Comité TIC para el impulsar el desarrollo y la seguridad de la información en los procesos empresariales. Se mencionan sus funciones más destacadas:
- a. Elaboración y proposición del Plan Anual de proyectos de instalación, desarrollo y explotación del sistema de información.
 - b. Aprobar los procedimientos de identidades, perfiles y accesos de los usuarios al sistema de información y designar los responsables de altas y bajas de autorizaciones de acceso.
8. La entidad dispone de medios suficientes que garantizan el correcto desempeño de los trabajos, promoviendo entornos digitales colaborativos, como, por ejemplo, mediante el uso de las siguientes herramientas:
- a. Herramientas colaborativas: *ZIMBRA*, *Zoom*.
 - b. Envío de documentación: *Consigna de la Junta de Andalucía*.
 - c. Sistema de gestión empresarial: *ERP*, *SAP*.
 - d. Gestor documental: *Invesdoc*.
 - e. Gestor de incidencias: *Mantis*.
 - f. Intranet corporativa: Foro de participación del empleado.
9. Existen diferentes canales de interacción para la prestación de servicios, atendiendo a un modelo multicanal donde se relacionan contenidos entre diferentes sistemas de información de forma integrada y homogénea.
- a. Portal Web.
 - b. Redes Sociales: YouTube, Instagram, Facebook, Twitter.
 - c. Streaming: Plataforma de contenidos.
 - d. Apps: Canal Sur TV y Canal Sur Radio.
 - e. Suscripción a boletines de noticias.
10. Los servicios y canales están basados y desarrollados en la experiencia del cliente como por ejemplo, subtitulación, autodescripción o signado. No obstante, no se ha podido evidenciar procedimientos formalmente definidos a modo de pautas para la implementación de estos canales o servicios digitales.
11. CSRTV dispone de la arquitectura CDN¹ que permite distribuir los contenidos digitales unificando todos los servicios y canales digitales de la entidad, que permite facilitar información al cliente.
12. La entidad permite realizar algunos de sus Servicios a través de diferentes medios digitales como, por ejemplo:
- a. Contacto con el Defensor de la Audiencia mediante la cumplimentación de un formulario en la web.
- No obstante, algunos de sus servicios como solicitud de visita a las instalaciones o de público en los diferentes programas se realiza de manera electrónica mediante correo electrónico o llamada telefónica.
13. La entidad hace uso del marketing digital para publicitar los diferentes servicios prestados y además realiza campañas de información digital a través de medios digitales:
- a. Red social: Twitter, Instagram, Facebook.

¹ CSRTV dispone de un servidor de origen y un conjunto de servidores sustitutos para replicar el contenido.

- b. Plan de Expansión Comercial Digital.
14. CSRTV y RTVA disponen de un documento en el que se plasma la estrategia tecnológica y que incluye un Mapa de Sistemas de Información distinguiendo entre aplicaciones o sistemas. Además, los sitúa bajo la Dirección y Jefatura que los desarrolla y utiliza. Por último, actualmente la entidad CSRTV junto con RTVA se encuentra en plena fase de trabajo para la implementación de tecnologías y renovación de arquitecturas de los sistemas de gestión y microinformática.
 15. CSRTV hace uso de herramientas corporativas digitales alineadas con la Consejería de adscripción mediante el uso de la red corporativa de la JdA y la base de datos ORACLE. Además, todas las contrataciones de bienes y servicios TIC se remiten a través de INFOCOR a la revisión y evaluación de la Dirección General de Transformación Digital de la Junta de Andalucía.
 16. CSRTV dispone de algunos sistemas legados con tecnologías obsoletas, sin embargo, la mayor parte de nuevos servicios digitales se construyen bajo la premisa integración y interoperabilidad con servicios de la JA. No obstante, la entidad se encuentra inmersa en la renovación de su arquitectura apostando por la estrategia JAVA y evolucionando hacia técnicas de Big Data e IA.
 17. CSRTV dispone de un Modelo de Accesibilidad a los Datos para la gestión de identidades que gestiona todos los servicios disponibles para un usuario, su criticidad (ENS) y su nivel de datos personales. Además, cada aplicación, al igual que el sistema SAP, dispone de un sistema propio de gestión de permisos y existe una Instrucción (I-61) que regula el procedimiento de solicitud de acceso a las aplicaciones.
 18. La entidad dispone de herramientas de análisis y explotación de los datos para ciertas áreas de negocio como, por ejemplo, en el módulo SAP o sistema de contratación de publicidad en el área comercial. No obstante, se está desarrollando una nueva herramienta para la implementación y puesta en marcha de Cuadros de Mando que abarquen todos sus procesos clave.
 19. CSRTV dispone de tres bases de datos para la integración de información y datos (ERP/SAP, Oracle Corporativo, Invesdoc). Sin embargo, no se dispone de una estrategia de datos para su tratamiento centralizado y automatizado, que consolide la información de manera integrada.
 20. La entidad no cuenta con un Modelo de Innovación definido que involucre a toda la organización de manera formal que promueva el desarrollo de proyectos digitales. No obstante, se dispone de una Dirección de Innovación con funciones de análisis de estrategias y acciones en el ámbito digital.
 21. CSRTV no dispone de un modelo de desarrollo de servicios digitales basados en metodologías ágiles tipo ITIL basados en el prototipado rápido, así como en la reducción de tiempos en los lanzamientos de nuevos servicios digitales.
 22. La entidad dispone de diferentes canales de Atención al Cliente. Destacamos los siguientes:
 - a. Atención telefónica: Numeraciones telefónicas a las direcciones territoriales.
 - b. Atención telemática: Formulario de contacto con el Defensor de la Audiencia.
 - c. Atención por redes sociales.
 23. CSRTV dispone de herramientas de gestión empresarial basadas en tecnologías ERP (SAP) centralizadas.
 24. La entidad cuenta con un apartado de contacto para facilitar al usuario/cliente su interacción con los distintos servicios como, por ejemplo, Defensor de la Audiencia,

- Servicio de visitas a la entidad o asistencia de público en la emisión de programas audiovisuales.
25. CSRTV cuenta con una Política de Seguridad de la Información donde se establecen las directrices y principios que rigen el modo en que la entidad gestiona sus servicios, a través de la implantación, mantenimiento y mejora de protocolos específicos como, por ejemplo:
 - a. Procedimiento de Identidades y Clasificación de la Información.
 - b. Normativa de la Gestión de Seguridad.
 - c. Procedimiento de Gestión de Incidentes en la Seguridad.
 26. La Política de Seguridad de la Información cuenta con una sección dedicada a la Privacidad de los Datos, donde se especifican las pautas que se llevan a cabo para garantizar un correcto tratamiento de los datos. Además, se dispone de procedimientos para la gestión de identidades y permisos a los distintos aplicativos.

Resultados de la auditoría para el ámbito de Procesos (**Anexo II.2, 3 y 4**):

27. La entidad no dispone de un modelo de gestión basado en procesos formalmente definido. No obstante, algunos de sus procedimientos disponen de instrucciones de trabajo como, por ejemplo, para la contratación de programas audiovisuales.
28. CSRTV tiene identificada sus actividades clave. No obstante, no se evidencia un Catálogo de Procesos formalmente definido.
29. En cuanto al mapa de procesos donde se refleje sus procesos estratégicos, clave y de soporte junto con sus interrelaciones y agentes que interactúan, no se ha evidenciado que la entidad disponga de él a un nivel de detalle básico. No obstante, respecto a algunas de sus áreas sí se evidencia un mapa de procesos de sus actividades como, por ejemplo, el área de Recursos Humanos. Si bien, algunos de estos mapas de procesos no se encuentran actualizados.
30. La entidad tiene identificado sus procesos, aunque en su mayoría no documentados. Por tanto, no se dispone de procedimientos, salvo algunas instrucciones de trabajo que sí han sido definidas y documentados como, por ejemplo, *Instrucción 38 Mesas de Contratación*.
31. El diseño y la gestión de los procesos se realizan de principio a fin de todo ciclo de vida del servicio. Si bien, no se han podido recoger ejemplos concretos de simplificación y racionalización administrativa, ni tampoco se utiliza una metodología, como, por ejemplo, una Gestión basada en Procesos.
32. La entidad dispone de herramientas para la gestión documental y acceso a la información como, por ejemplo, Invesdoc o Tarsys. Además, actualmente existe un proyecto en marcha para la adecuación de los sistemas a la política de gestión de documentos electrónicos de la Junta de Andalucía. No obstante, no se evidencia el uso de plantillas estandarizadas en formato digital, salvo anexos en formato papel.
33. CSRTV dispone de un Carta de Servicios en materia de programación de su contenido audiovisual tanto en radio como de televisión, servicios web.
34. En cuanto a la satisfacción del cliente, la entidad dispone de mecanismos para la medición de ella mediante análisis de audiencia de televisión (Kantar Media) o radio (EGM). Además, utiliza servicios para evaluar la experiencia del cliente con sus servicios, mediante herramientas tipo Google Analytics, Conscore, Hootsuite.
35. No se evidencia la aplicación del marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) para el desarrollo de sus herramientas y sistemas de manera. No obstante, se utiliza Enterprise Architect para el diseño y la construcción de sistemas de software.

36. Con relación a la gestión de procesos y servicios TIC, no se encuentra certificado bajo ningún estándar internacional ni se evidencia un marco de procesos propio.
37. No se ha podido evidenciar que CSRTV disponga de recomendaciones y/o buenas prácticas basadas en marcos de trabajo tipo COBIT, o modelos de gobierno TI tipo CMMI. No obstante, dispone de políticas orientadas a la seguridad de la información de la entidad, además de la utilización de recomendaciones en el marco de la metodología ITL en los servicios de consultoría SAP. **Párrafo modificado en base a la alegación nº1. (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos: Cuestión nº7**
38. Con relación a los análisis de resultados, CSRTV dispone de herramientas que le permiten conocer el rendimiento y audiencia en los programas audiovisual mediante Kantar Media o EGM. Además, para conocer el impacto de acceso a sus redes sociales o Portal Web lo realiza mediante Google Analytics, Conscore o Hootsuite.
39. CSRTV dispone de una serie de indicadores que permiten medir los resultados financieros de la entidad como, por ejemplo, los datos económicos de las cuentas anuales o informes de seguimiento presupuestario. No obstante, no se ha evidenciado un Cuadro de Mando con la información centralizada.
40. En cuanto al tratamiento de desviaciones, la entidad lo efectúa a través de la información que se facilita en los *Informes de Seguimiento presupuestario*, si bien no se dispone de un proceso documentado y formal para el seguimiento y tratamiento.
41. La entidad dispone de diferentes Comités para la toma de decisiones que afectan al conjunto de la organización o alguna área en concreto. No obstante, no se puede evidenciar que se basa en una estrategia de toma de decisiones sustentada en datos (Data-Driven).
42. No se ha podido evidenciar que CSRTV disponga de un Mapa de Riesgos donde se evalúen y cuantifiquen los riesgos asociados a sus procesos clave de manera sistemática.
43. Con relación al grado de automatización no se evidencia que CSRTV disponga de aplicaciones que puedan facilitar la explotación, visualización e interpretación de datos de manera automática. No obstante, dispone de alguna automatización de procesos como el proceso de contabilización de facturas. **Párrafo modificado en base a la alegación nº1. (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos: Cuestión nº6.**
44. CSRTV dispone de un organigrama actualizado y documentado adaptado para el cumplimiento de sus funciones y objetivos de la entidad. Este organigrama no es específico de CSRTV si no que está integrado con el de RTVA.
45. La entidad dispone de fichas de puestos por cada área funcional donde se describe la denominación del puesto y sus funciones. Además, la estructura profesional de la empresa viene recogido en el X Convenio Colectivo.
46. No se ha evidenciado que CSRTV disponga de un Plan de Recursos Humanos propio.
47. En relación con el Plan de Formación de RRHH, la entidad dispone de un Plan de Formación (2019), además de plataformas online (Moodle).
48. La entidad no dispone de mecanismos de medición para evaluar la adecuación de los recursos humanos a las tareas encomendadas en términos de volumen y capacidad.
49. La entidad dispone (compartido con RTVA) de una Ficha técnica de sistemas, además de contar inventarios de aplicativos, licencias y usuarios para cada sistema de información.

50. No se ha podido evidenciar que se disponga de un Plan de Sistemas de Información, donde identifique y desglose cada uno los subsistemas en una breve descripción, el servicio que ofrece, la arquitectura y tecnología utilizada junto con la interfaz y el aplicativo de desarrollo.
51. En cuanto a la adaptación a la administración electrónica, la entidad hace uso de herramientas de carácter corporativo de la Junta de Andalucía recomendadas por normas internas, como, por ejemplo, SIREC, @ries, RFE, PID@, INFOCOR.

V.2 Eficacia.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo III** para mayor detalle.

V.2.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la documentación obtenida relativa al sistema de planificación y seguimiento empleado por la entidad: Sistema de planificación empleado, Objetivos plurianuales y anuales definidos, Cuadro de mando o sistema de indicadores, Memoria o balance de actividades y Sistemática de identificación de desviaciones y acciones correctoras. **(Apartado V.2.2.1/Apartado V.2.2.2/Apartado V.2.2.3/Apartado V.2.2.4)**
- Se ha analizado la coherencia entre los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos operativos establecidos a nivel directivo y por departamento. **(Apartado V.2.2.5)**
- Se ha analizado y valorado los compromisos recogidos en el Contrato-Programa, aplicables a la entidad **(Apartado V.2.2.6)**
- Se ha analizado la información obtenida relativa al valor de los indicadores disponibles incluidos en el sistema de gestión tanto a nivel de planificación como de resultados obtenidos. **(Apartado V.2.2.7/Apartado V.2.2.8/Apartado V.2.2.9/ Apartado V.2.2.10)**
- Se ha analizado la evolución de dichos valores, el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y las desviaciones ocurridas. **(Apartado V.2.2.7/Apartado V.2.2.8/Apartado V.2.2.9/ Apartado V.2.2.10)**
- Se ha seleccionado una serie de entidades con la finalidad de realizar comparaciones con la entidad, en función de los siguientes criterios **(Apartado V.2.2.11/ Apartado V.2.2.12)**:
 - El ámbito de actuación: nacional, regional o provincial, con tamaños poblacionales similares en tamaño a Andalucía.
 - La existencia de una entidad con personalidad jurídica propia que desarrolle competencias similares.
 - La naturaleza de la actividad: gestión del servicio público de la radio y la televisión.

Para este análisis, se ha revisado la relación de entes del sector público institucional de las tres comunidades autónomas con mayor población: Cataluña, Madrid, Valencia y País Vasco, la existencia de entidades similares (en cuanto a competencias) en otros ámbitos geográficos y algunos de los miembros de la Federación de Organismos o entidades de Radio y Televisión Autonómicas (FORTA).
- Se ha realizado el análisis del modelo organizativo de las entidades objeto de comparación. **(Apartado V.2.2.11).**
- Se ha realizado un estudio comparativo de los indicadores de actividad, resultado e impacto disponibles para las actividades análogas a las de la entidad. **(Apartado V.2.2.12).**

- Se ha analizado la posible fusión o incorporación de CSRTV en RTVA (**Apartado V.2.2.13**).
- Se ha analizado la coherencia entre los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos estratégicos de la Consejería de Adscripción. (**Apartado V.2.2.14**)

V.2.2 Resultados obtenidos:

1. La entidad tiene definido e implantado un sistema de planificación y seguimiento, realizando tres informes anuales:
 - Informe de Seguimiento del Programa de Actuación, Inversión y Financiación y de los Presupuestos de Explotación y de Capital (PAIF-PEC), tiene por objeto medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el PAIF, así como de los presupuestos de explotación y de capital.
 - Informe de cumplimiento del Contrato-Programa, tiene por objeto realizar un seguimiento de los compromisos recogidos en el Contrato-Programa.
 - Informe de ejecución económica del Contrato Programa, tiene por objeto realizar un seguimiento de los costes del Grupo (RTVA y CSRTV) y determina el porcentaje y el importe de los costes de funcionamiento de la función del servicio público encomendado.

De los tres informes mencionados, solo el primero (Informe de Seguimiento del Programa de Actuación, Inversión y Financiación y de los Presupuestos de Explotación y de Capital) es elaborado de forma individual para CSRTV y RTVA, respectivamente, mientras que el informe de cumplimiento y de ejecución económica se elaboran de forma única para el Grupo.

Añadido a lo anterior, durante el ejercicio 2019 se ha llevado a cabo un seguimiento constante, reflejado en las actas del Consejo de Administración, por parte de Subdirector General, sobre los principales datos económicos y estadísticos (audiencia, premios entregados, entre otros) obtenidos por RTVA y su entidad filial (CSRTV).

Sin embargo, en relación con los sistemas de planificación y seguimiento anteriormente citados por la entidad, éstos no permiten medir la evaluación continua para analizar la efectividad de los procedimientos y de las acciones y servicios que presta, debido principalmente a dos circunstancias:

- Las magnitudes (objetivos e indicadores) no están definidas correctamente.
 - Ausencia de un seguimiento y retroalimentación del sistema que permita corregir las desviaciones acaecidas en los ejercicios anteriores y facilite la toma de decisiones para los ejercicios posteriores.
2. La entidad no dispone de un Plan Estratégico para el ejercicio 2019-2020 mediante el cual se concreten unos planes operativos anuales, estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos, se acompañe de presupuestos y cuantificación en términos de costes para la consecución de aquellos, y que, finalmente, relacione los objetivos recogidos en el PAIF con los compromisos establecidos en el Contrato-Programa.
Sin embargo, se encuentra en desarrollo un Plan Estratégico 2021-2026, que deberá estar en consonancia con el nuevo Contrato-Programa para el período 2021-2023 y con la

nueva Carta del Servicio Público para el período 2021-2026. Dichos documentos también están en elaboración y se estima que serán aprobados a final del ejercicio 2020.

3. El programa presupuestario anual de la entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades (**Anexo III.1**). No obstante, la entidad no utiliza esta herramienta de una forma adecuada, lo que dificulta la medición, seguimiento y evaluación de los resultados para la toma de decisiones en los siguientes ejercicios. Asimismo, a través del PAIF no se dispone de información sobre los recursos empleados (económicos, materiales y personales) puestos a disposición de los responsables de su ejecución ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado a asegurar la realización de los objetivos finales de los mismos y a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas.
4. La entidad no dispone de un cuadro de mando que emplee la dirección para la medición de los objetivos. Sí dispone de unos indicadores, definidos por la entidad, y que se encuentran recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación para la consecución de los objetivos a partir del desarrollo o realización de las actividades, y que fundamentalmente son: Grado de ejecución (%), horas incorporadas, horas de emisión y nº proyectos con g+. De manera adicional, se han obtenido los siguientes indicadores a partir de los compromisos asumibles tanto por RTVA como CSRTV recogidos en el Contrato-Programa (**Anexo III.2**):
 - Porcentajes relativos a géneros de programas de la oferta en abierto en los medios de radio.
 - Porcentajes de producción propia de la oferta en abierto de Televisión Digital Terrestre (TDT) de los medios de televisión de Canal Sur Televisión.
 - Porcentajes de los géneros de los programas de producción propia de la oferta generalista en TDT de CANAL SUR TELEVISIÓN.
 - Porcentaje de producción propia de ANDALUCÍA TELEVISIÓN (ATV).
 - Porcentaje de subtítulos de la programación para personas sordas y del servicio en Lengua de Signos Española de Canal Sur Televisión.
 - Porcentajes de cobertura territorial y de población de Andalucía sobre la difusión.

Adicionalmente a los indicadores definidos por la entidad, a partir de los informes de cumplimiento del Contrato-Programa, se han establecido indicadores de impacto de audiencia en función de los medios de actividad de CSRTV. Según el Estado de Información no Financiera (EINF), los medios de actividad son:

- Gestión Servicio Público de la Televisión en Andalucía, bajo dos marcas: Canal Sur Televisión y Andalucía Televisión.
- Gestión Servicio Público de la Radio en Andalucía, bajo tres marcas: Canal Sur Radio, Radio Andalucía Información y Canal Fiesta Radio.
- Web, a través de distintos canales (flamencoradio.com, canal la banda, canal Andalucía cocina, entre otros).

El indicador de audiencia está relacionado con el compromiso nº 15 del Contrato-Programa, el cual establece que “se analizarán de manera permanente los resultados

cuantitativos y cualitativos de audiencia de los programas, generados por entidades del sector con objeto de alcanzar los máximos niveles posibles conforme a las programaciones disponibles, en la idea esencial de lograr una óptima rentabilidad social y económica a través de la actividad de comercialización, de los esfuerzos de gestión y de producción que llevan a cabo los medios de Canal Sur. Igualmente, se analizarán de manera permanente los resultados cuantitativos y cualitativos servidos por entidades del sector sobre audiencia, flujo de uso y acceso, visionado/escuchado, y de seguimiento de los contenidos y servicios audiovisuales multimedia que distribuye la RTVA a través de sus dominios web, con todo tipo de prestaciones de usuario para programas de radio, de televisión y de canales web de Canal Sur, ya fueren on-line, a la carta o de sitios de Internet de la RTVA o en los que opere distribuyendo contenidos audiovisuales”.

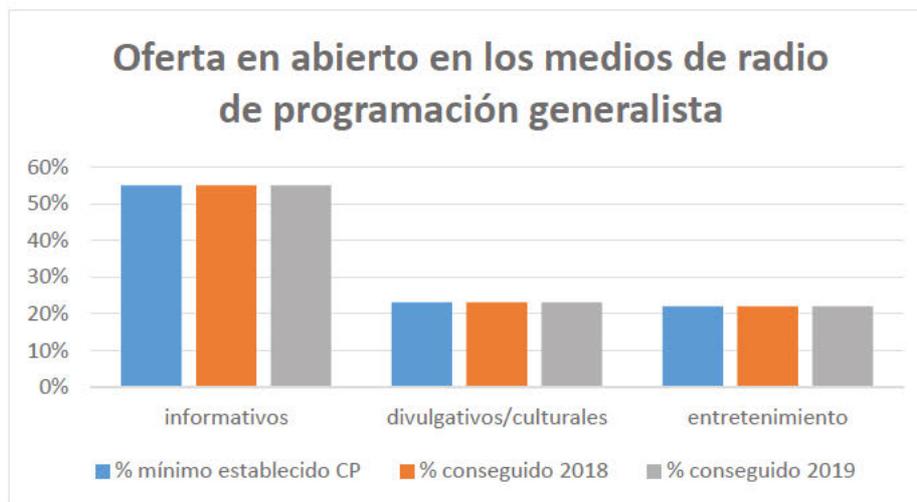
En este sentido se han obtenido los siguientes indicadores, distinguiendo en función de los medios de actividad de CSRTV (**Anexo III.3, 4 y 5**):

- Televisión. Audiencia media anual y cuota máxima audiencia, medidos ambos en términos porcentuales.
 - Radio. Audiencia acumulada promedio diario L-V.
 - WEB. Tiempo de escucha (horas), número de páginas visitadas y usuarios únicos.
5. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la entidad, que es ordenar e impulsar el sector audiovisual Andaluz y los objetivos operativos previstos en el PAIF (**Anexo III.1**): Renovar tecnología, incrementar capacidad producción Exteriores, renovar equipación auxiliar CSRTV, renovar tecnología de estudios, renovar sistema producción digital de Radio, invertir en fondo documental, gestionar servicio público de TV con carácter G+, coproducir proyectos con perspectivas de género (G) y gestionar servicio público de RADIO con carácter G+.

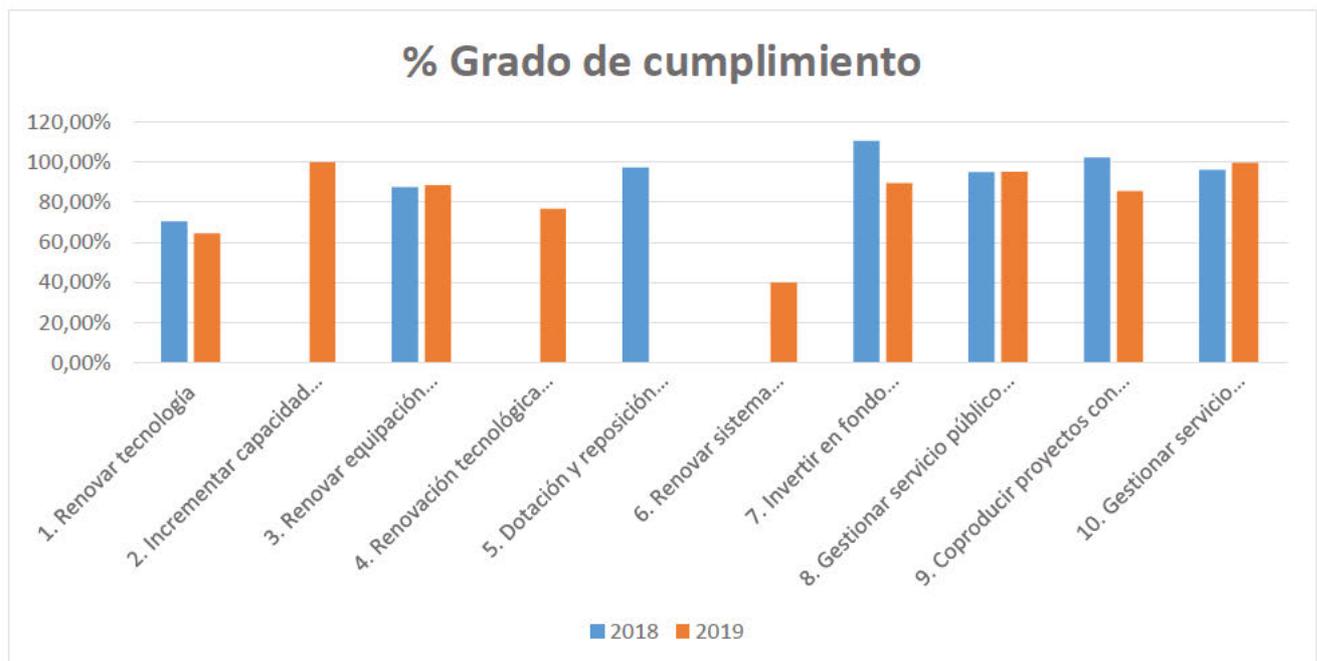
Para la consecución de estos objetivos operativos, la entidad lleva a cabo las siguientes actuaciones reflejadas en el PAIF:

- Renovar tecnología mediante la renovación de equipos Sevilla y renovación equipamiento técnico de estudios.
- Incrementar capacidad producc. Exteriores mediante renovación equipo para UU.MM.
- Renovar equipación auxiliar CSRTV mediante mobiliario, enseres y equipo. Oficina CSRTV y marcas, nombres comerciales y dominios CSRTV.
- Renovar tecnología de estudios a través de centros de producción y renovación estudios.
- Renovar sistema producción digital de Radio mediante ampliación o reposición Sist. Produc. Digital Radio.
- Invertir en fondo documental mediante su inversión.
- Gestionar servicio público de TV con carácter G+ mediante la producción y emisión de contenidos de TV G+ y gestión de compras y emisión de producción ajena de TV G+.
- Coproducir proyectos con perspectiva de género (G) mediante criterios de G+ en los proyectos de la industria audiovisual.
- Gestionar servicio público de Radio con carácter G+ a través de la producción y emisión de contenidos de RADIO G+.

6. Se han analizado los informes de cumplimiento de los ejercicios 2018 y 2019 con el fin de analizar y valorar los compromisos recogidos en el Contrato-Programa, aplicables a CSRTV. Son 64 compromisos asumibles tanto por RTVA como CSRTV (**Anexo III.6**):
- La mayoría de los compromisos son de carácter cualitativo, y no tienen asociado indicadores que puedan medir su consecución.
 - Para aquellos compromisos que, sí tienen asociados porcentajes de cumplimiento, se ha comprobado, a partir de los informes de cumplimiento del Contrato-Programa que, en gran parte, se alcanzan los porcentajes previstos en el Contrato-Programa (umbrales mínimos a alcanzar) (**Anexo III.7**). Sobre el análisis realizado, se ha podido comprobar, por ejemplo, el grado de cumplimiento del compromiso nº 17 "Porcentajes relativos a géneros de programas de la oferta en abierto en los medios de radio", concretamente en programación generalista:



7. Se ha realizado el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el PAIF para el ejercicio 2018 y 2019 a nivel de planificación y de resultados obtenidos (**Anexo III.8**):



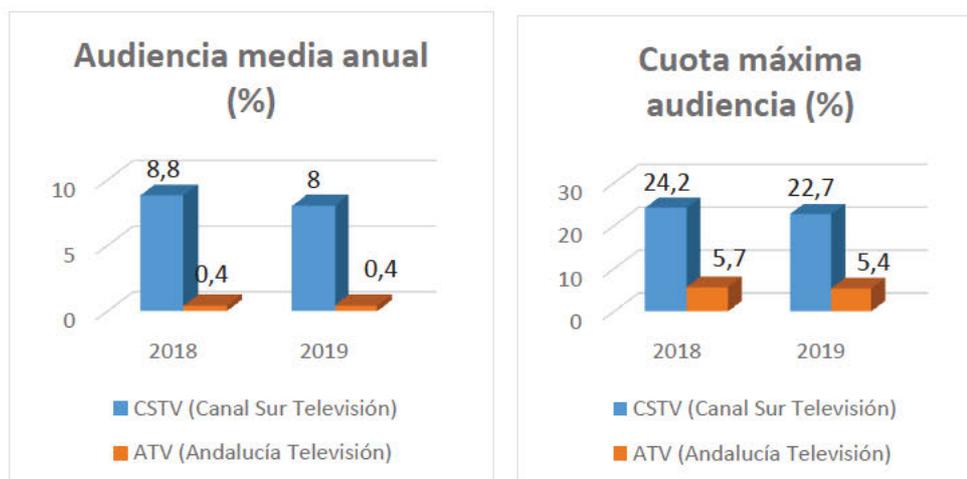
En el análisis se muestra que no se produce una sobreejecución en ninguno de los indicadores durante el ejercicio 2019, en cambio, en 2018 se detectan dos: una relativa al indicador 7. *"Invertir en fondo documental"*, cuya desviación alcanza hasta un 10,65%, y otra relativa al indicador 9. *"Coproducir proyectos con perspectiva de género (G)"*, cuya desviación alcanza el 2,24% de lo ejecutado sobre lo planificado. En cambio, en otros indicadores como el nº 6. *"Renovar sistema de producción digital de Radio"* el grado de cumplimiento alcanza solo el 39,73% (0% en 2018). Exceptuando este indicador, la mayoría de ellos alcanzan como mínimo un 60% de grado de cumplimiento en 2019.

Cabe destacar que el indicador 5. *"Dotación y reposición Equ. UM Retrasnmisión"* es un objetivo que no se recoge en el PAIF del ejercicio 2019, por ello, el grado de cumplimiento es nulo, mientras que en 2018 el grado de cumplimiento es elevado (97,22%).

En relación con el sistema de planificación de la entidad, cabe destacar que, para el cumplimiento de estos objetivos, medidos a través de los indicadores, la entidad no tiene implementado un sistema de evaluación de los resultados y de las desviaciones acaecidas, que podrían conllevar una serie de correcciones en la fase de planificación o previsión.

Prueba de ello, es la infraejecución detectada en el indicador 6. *"Renovar sistema producción digital de Radio"* durante ambos ejercicios, incluso se ha incrementado la previsión del ejercicio 2019 a pesar de que en el ejercicio 2018 el grado de cumplimiento es nulo, no considerándose la desviación producida ni realizándose un análisis de sus causas.

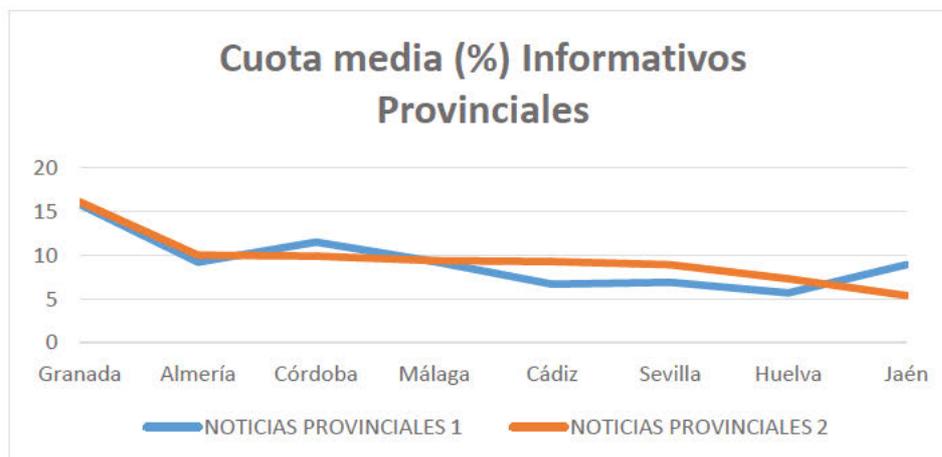
8. Se han analizado los valores disponibles obtenidos para la serie temporal de los ejercicios 2018 y 2019 de los indicadores adicionales de impacto para el medio de actividad TV (Anexo III.3):



En base a los datos mostrados en las gráficas, se puede observar que existe una gran diferencia entre ambas cadenas, no obstante, a pesar de que la audiencia media anual de ATV es muy baja, se mantiene constante en el tiempo. En el caso de CSTV tiene una audiencia media anual en torno al 8, que se ha reducido en casi un punto respecto al ejercicio anterior. Sobre la cuota máxima de audiencia obtenida en ambas cadenas, cabe

indicar que en ambas se produce una disminución respecto al ejercicio anterior (1,5 en CSTV y 0,3 en ATV).

Igualmente se han obtenido datos sobre la cuota media de los informativos provinciales para el ejercicio 2019:

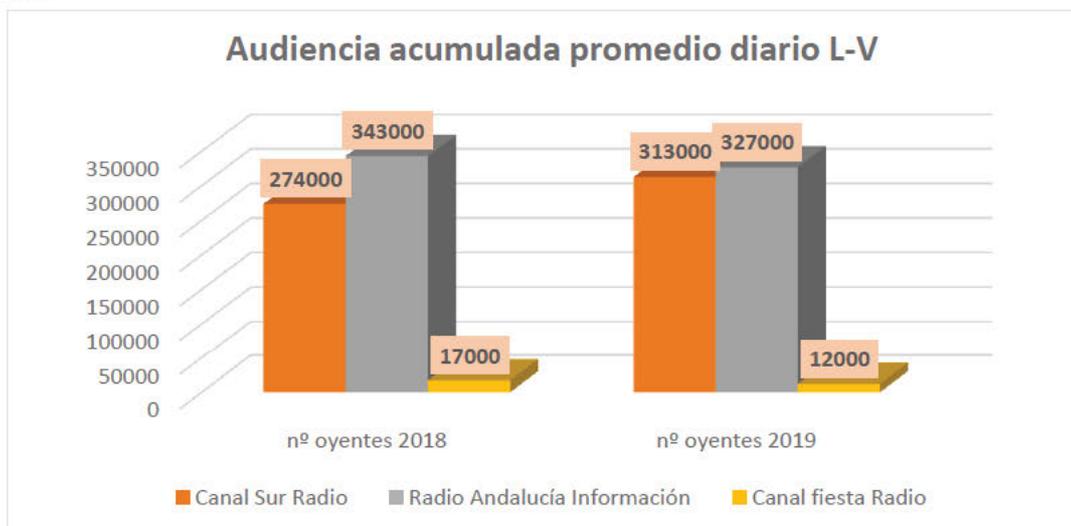


Como se puede observar de la gráfica anterior, la cuota media de los informativos provinciales se encuentra en torno al margen 9-16 en las provincias de Granada, Almería, Córdoba, y Málaga, independientemente de que se trate de las noticias provinciales 1 o 2. Destaca la provincia de Granada que en ambos casos se encuentra en el 16% aproximadamente.

Respecto a las noticias provinciales 1, la cuota media es más inestable, mostrando máximos en Córdoba (11,5) y mínimos en Huelva (5,7). Sevilla y Cádiz poseen cuotas medias muy similares, en torno al 7% aproximadamente. En cuanto a las noticias provinciales 2, la cuota media es más similar para todas las provincias (margen 8-10), exceptuando el máximo de Granada (15,8) y el mínimo de Jaén (5,4).

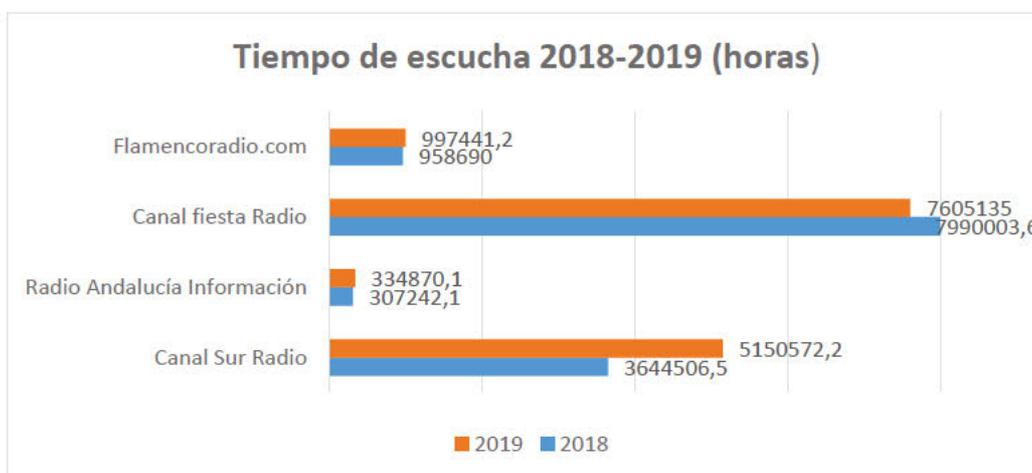
Cabe destacar la provincia de Jaén, obteniendo una cuota media de 8,9 para las noticias provinciales 1, en cambio, para las noticias provinciales 2 la cuota media es de un 5,4, la más baja respecto a la cuota media de los informativos provinciales.

- Se han analizado los valores disponibles obtenidos para la serie temporal de los ejercicios 2018 y 2019 de los indicadores adicionales de impacto para el medio de actividad Radio (Anexo III.4):

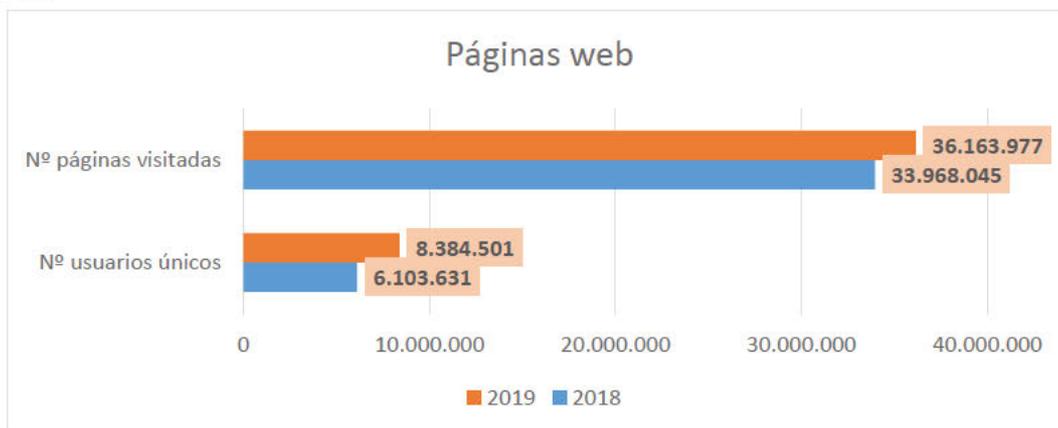


En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se puede observar que el nº de oyentes se ha reducido tanto en Radio Andalucía Información como en Canal Fiesta Radio en un 5% y 29%, respectivamente, mientras que en Canal Sur Radio se ha incrementado en un 14%. En términos globales, el nº de oyentes promedio de L-V se ha incrementado en un 3%.

10. Se han analizado los valores disponibles obtenidos para la serie temporal de los ejercicios 2018 y 2019 de los indicadores adicionales de impacto para el medio de actividad WEB (Anexo III.5):



Como se puede observar, el tiempo de escucha anual ha aumentado considerablemente en Canal Sur Radio respecto al ejercicio anterior (41% aproximadamente). En Flamencoradio.com y Radio Andalucía Información se ha incrementado, relativamente, en un 4% y 9% respectivamente, en comparación con el ejercicio 2018. En cambio, en Canal Fiesta Radio se produce una disminución en un 5%. En términos globales, el tiempo de escucha del ejercicio 2019 se ha incrementado en un 4% respecto al ejercicio anterior.



Respecto al indicador de las páginas web, tanto el nº de usuarios únicos como el nº de páginas visitadas se han incrementado en 2019 respecto al ejercicio 2018, en un 37% y 6%, respectivamente.

11. Se han seleccionado algunos referentes que pueden ser relevantes a efectos comparativos:

- Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals es el ente público que gestiona los servicios de radiodifusión y televisión de la Generalitat de Catalunya.
- Radio Televisión Madrid, S.A. es una empresa pública de radiodifusión dependiente de la Comunidad de Madrid. Sus principales áreas de actividad son en el ámbito televisivo, la producción audiovisual de los canales Telemadrid, la Otra, y en ámbito radiofónico, la emisora de FM Onda Madrid.
- La Societat Anònima de Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana, la entidad tiene por objeto Actividades de programación y emisión de televisión; Actividades de radiodifusión y otras actividades de telecomunicaciones.
- Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U., pertenece al grupo EITB y lleva a cabo la gestión del servicio público de la televisión. El grupo EITB es el primer grupo de comunicación de Euskadi con cuatro cadenas de televisión y cinco emisoras de radio que conecta diariamente con más de un millón de ciudadanos.
- Eusko Irratia-Radiodifusión Vasca S.A.U., pertenece también al grupo EITB y lleva a cabo la gestión del servicio público de la radio.
- RTVE, Sociedad Mercantil Estatal Corporación de Radio y Televisión Española, S.A., ostenta la gestión directa del Servicio Público de la radio y la televisión a nivel nacional. A 31 de diciembre de 2018, el 100% del capital social de la corporación RTVE pertenece a la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). Anteriormente, tenía dos sociedades filiales mercantiles encargadas de la prestación directa del servicio público de televisión y radio, Sociedad Mercantil Estatal Televisión Española, S.A. (SMETVE) y Sociedad Mercantil Estatal Radio Nacional de España, S.A. (SMERNE).

Con el fin simplificar el régimen jurídico de la prestación directa del servicio público de radio y televisión de titularidad estatal, a través de SMERNE y SMETVE la Ley 7/2010 General Audiovisual contemplo la gestión directa a la Corporación RTVE, en 2010 la Junta General Extraordinaria y Universal de Accionistas de la Corporación RTVE acordó la aceptación de la cesión de activos y pasivos de ambas sociedades y la disolución de las mismas.

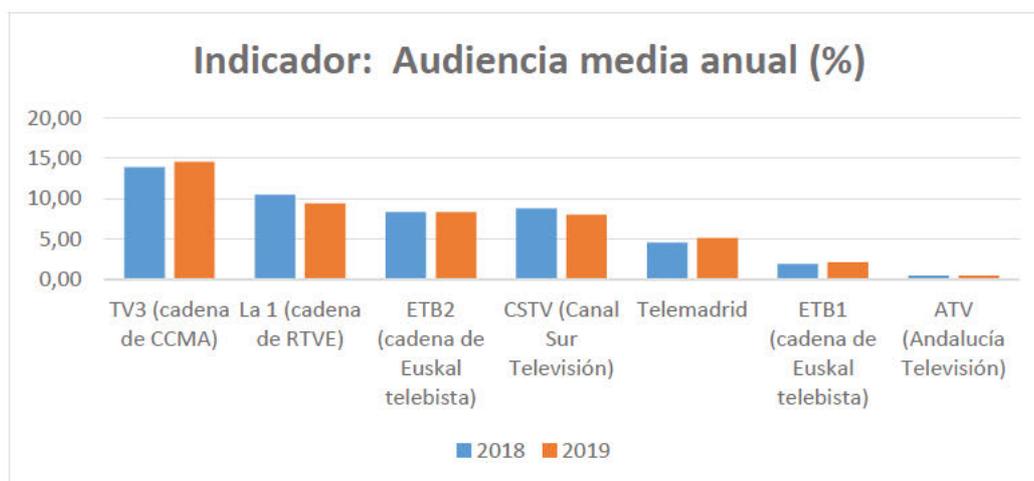
El modelo organizativo de la entidad CSRTV y de estas entidades objeto de

comparación es el siguiente:

<p>Canal Sur Radio y Televisión, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sociedad Mercantil del sector público de la Comunidad Autónoma de Andalucía, depende de la Agencia Pública Empresarial RTVA 	<p>Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sociedad Mercantil del sector público de la Comunidad Autónoma de Cataluña, depende del ente público Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals 	<p>Radio Televisión Madrid, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sociedad Mercantil del sector público de la Comunidad Autónoma de Madrid 	<p>Societat Anònima de Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana</p> <ul style="list-style-type: none"> Sociedad Mercantil del sector público de la Comunidad Autónoma de Valencia, depende del ente público Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació
<p>Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sociedad Mercantil del sector público de la Comunidad Autónoma de País Vasco, depende del ente público Euskal Irrati Telebista 	<p>Eusko Irratia-Radiodifusión Vasca S.A.U.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sociedad Mercantil de la Comunidad Autónoma de País Vasco, depende del ente público Euskal Irrati Telebista 	<p>RTVE, Sociedad Mercantil Estatal Corporación de Radio y Televisión Española, S.A.</p>	

Fuente: CCMA del ejercicio 2018/2019 y la información pública (página web)

12. Se han obtenido los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que ha sido posible obtener información correspondiente al ejercicio 2018 y 2019 únicamente de Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S.A. (CCMA, S.A.), Radio Televisión Madrid, S.A., Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U. y RTVE, Sociedad Mercantil Estatal Corporación de Radio y Televisión Española, S.A. (Anexo III.9):



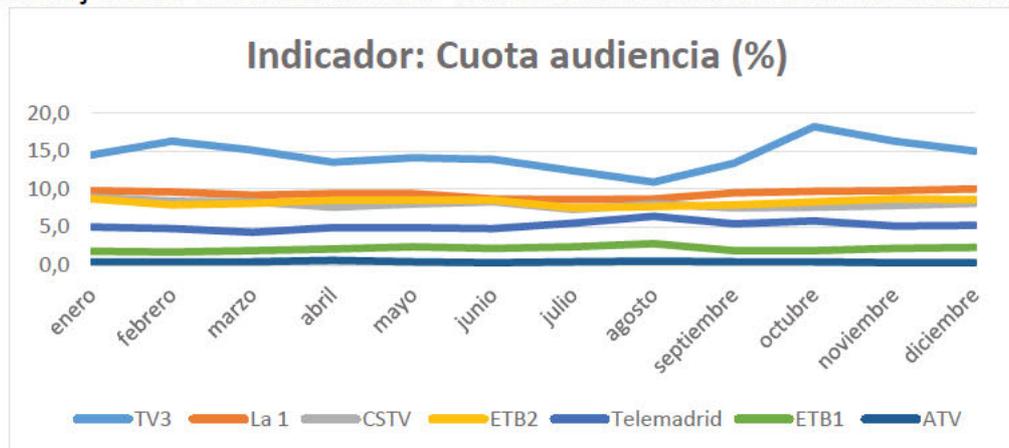
En base a los datos mostrados en la gráfica, se puede observar que destacan las cadenas de TV3, La 1, ETB2 y CSTV.

TV3 es una cadena de CCMA, S.A. Obtiene 7 puntos más respecto al ejercicio 2018 (14,6%; +0,7). Es la única cadena autonómica que lidera en su ámbito, obteniendo incluso mayor resultado que La 1 que tiene un ámbito mayor (nacional). La 1, cadena de RTVE, ha obtenido un punto menos que en el ejercicio 2018, mientras que ETB2, cadena de Euskal Telebista – Televisión Vasca S.A.U., se ha mantenido constante en ambos ejercicios.

CSTV, cadena de programación generalista de CSRTV, (8%; -0,8) es la autonómica que más audiencia pierde. A pesar de ello, ocupa la tercera posición del ranking de las cadenas de las entidades FORTA, objeto de comparación, y la cuarta posición teniendo en cuenta a RTVE.

La otra cadena de CSRTV, Andalucía Televisión (ATV) la cual trata de programación informativa y temas de actualidad, se mantiene constante en ambos ejercicios, aunque el porcentaje de audiencia media anual es muy bajo, esto podría significar que tiene una audiencia fidelizada.

Para el ejercicio 2019 se ha obtenido la evolución mensual de la cuota de la audiencia (%):

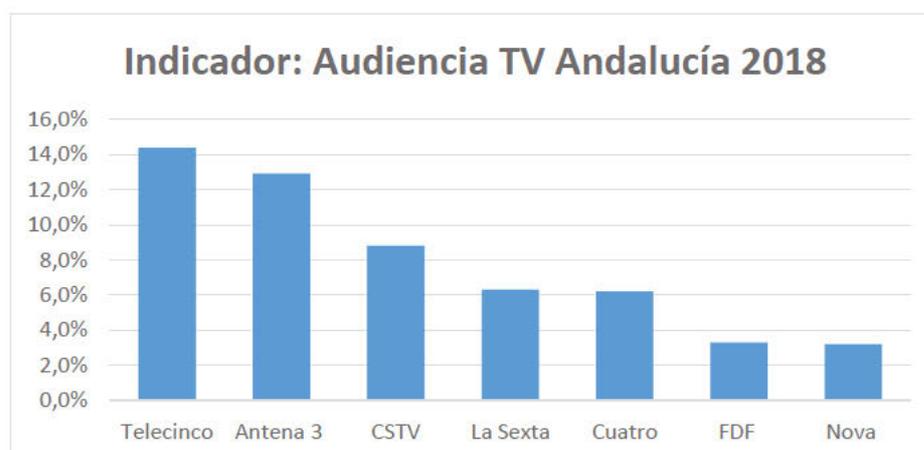


En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se puede observar que TV3 (cadena de CCMA, S.A.) destaca por obtener las mayores cuotas, incluso superando a la 1 (cadena de RTVE). TV3 obtiene su máxima cuota en el mes de octubre, alcanzando el 18% aproximadamente, y su mínimo en el mes de Agosto (10,9%).

La tendencia del resto de cadenas se mantiene constante durante el año. La 1 es la segunda que sobresale, oscilando entre 8% y 10%. Por otro lado, están las cadenas de CSTV y ETB2 que evolucionan de forma contraria, cuando CSTV obtiene mayor cuota, ETB2 está por debajo de CSTV y a la inversa, ocupando la tercera o cuarta posición dependiendo del mes.

Se ha constatado a partir de los informes mensuales de Barlovento (Barlovento Comunicación es una consultora audiovisual y digital especializada en Audiencias TV, programación y contenidos de televisión), que las cadenas de CSRTV no han sido líder en su ámbito en ningún mes del ejercicio 2019, siendo siempre líder la cadena de T5 (pertenece a Mediaset), salvo en el mes de enero que fue Antena 3 (pertenece a Atresmedia).

En este sentido, se ha obtenido datos de audiencia de TV en Andalucía para el ejercicio 2018 a partir de los informes de cumplimiento del Contrato-Programa:



Telecinco, Cuatro y FDF pertenecen a Mediaset, mientras que Antena 3, La Sexta y Nova son cadenas de Atresmedia. Como se aprecia en la gráfica, la cadena de televisión Canal Sur Televisión ocupa la tercera posición en el ranking de audiencia del ejercicio 2018 en Andalucía.

Cabe indicar que en los informes de cumplimiento del ejercicio 2019 sobre el Contrato Programa no se reflejan datos comparativos de audiencia de TV en relación con otras cadenas. De hecho, la principal diferencia entre ambos informes reside en que en el informe del ejercicio 2019 se cambia el enfoque de ofrecer datos de audiencia, centrándose más en los hitos de audiencia y datos cuantitativos de los programas ofrecidos por CSRTV en sus distintos medios, mientras que en el ejercicio 2018, se ofrecen datos de audiencia sobre CSRTV y las distintas entidades que operan en el sector audiovisual.

13. En el análisis sobre si la actividad prestada por CSRTV puede ser equivalente a la desarrollada por otra entidad del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía que pueda desempeñar actividades similares o en su caso cuál es la naturaleza jurídica más apropiada para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y de la posible fusión o incorporación de CSRTV en RTVA, se ha puesto de manifiesto que:

Se han detectado duplicidades entre los objetivos establecidos tanto en el PAIF de RTVA como de CSRTV. Uno de los objetivos de RTVA es gestionar el servicio público de la Radio y TV con enfoque integral de G+ para el que obtiene una financiación por importe de 23.809.000 euros para el ejercicio 2019, mientras que CSRTV tiene desglosado este mismo objetivo en dos: por un lado, gestionar el servicio público de TV con carácter G+ para el que obtiene una financiación por importe de 120.455.050 euros; y por otro lado, gestionar el servicio público de Radio con carácter G+ para el que obtiene una financiación por importe de 28.373.000 euros.

Añadido a lo anterior, se han detectado duplicidades en la composición de costes de RTVA y CSRTV, observándose que ambas entidades asumen costes de estructura por importe de 6.953.057,48 y 8.798.810,06 euros en el ejercicio 2019, respectivamente. Estos costes contemplan gastos de departamentos o unidades organizativas (Dirección, Administración, Producción, entre otros) compartidas entre sendas entidades, unidades que tienen asignadas funciones, son responsables de su cumplimiento, y requieren, para la ejecución de las mismas, de medios técnicos y humanos. RTVA únicamente asume costes de estructura, de los que el 28,73% (1.997.590,34 euros) se corresponden con costes de funcionamiento de la función de servicio público y el 71,27% (4.955.467,14 euros) con costes no relativos a la función de servicio público. En el caso de CSRTV, tal y como se ha visto en el análisis de eficiencia, (**Apartado V.3.2.2**), los costes de estructura ascienden a 8.798.810,06 euros, de los cuales 8.510.147,97 euros se corresponden con costes de funcionamiento de la función de servicio público.

RTVA presta servicios de apoyo y asesoramiento a su entidad filial CSRTV, poniendo a disposición de ésta, los servicios y medios humanos, materiales y económicos necesarios para el desarrollo de su actividad empresarial. En relación con los medios humanos, durante el ejercicio 2019 RTVA cuenta con una plantilla media de 274, mientras que la plantilla media de CSRTV asciende a 1.219 trabajadores. Por tanto, y en relación con el análisis de economía (**Apartado V.4.2.1**), CSRTV tiene una alta dependencia de los medios que RTVA pone a su disposición para poder desarrollar su actividad.

De hecho, existe una única estructura organizativa de áreas, departamentos y direcciones para la llevanza de las actividades de RTVA y CSRTV, configurándose RTVA como un órgano de apoyo y servicio en la gestión de CSRTV que actúa en el plano operativo. A partir del organigrama obtenido (**Anexo III**), se ha observado que la Dirección y organización de los recursos humanos, económico-financiera, servicios jurídicos y técnica es realizada por parte de la Dirección Corporativa de RTVA, ocupándose la Dirección Adjunta de CSRTV de la Dirección de los programas de TV y Radio principalmente.

Además de las duplicidades descritas, se añade el hecho de que los compromisos recogidos en el Contrato-Programa son asumibles tanto por RTVA como CSRTV (**Apartado V.2.2.6**) por lo que podrían ser consideradas como una unidad.

Considerando estas duplicidades, se podría valorar la fusión de CSRTV y RTVA, de forma que una sola entidad sería la encargada de la prestación efectiva del servicio público de radio y televisión en Andalucía, de la misma forma que lo realiza RTVE en España, lo que conllevaría una optimización de los recursos (humanos, técnicos y económicos) y más concretamente, una reducción en los costes de estructura.

En dicho proceso, se requiere considerar, que si bien, RTVA y CSRTV son entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, cada una reviste una forma jurídica distinta: RTVA, agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y CSRTV, sociedad mercantil del sector público andaluz, considerándose más apropiado, tras el análisis realizado, que la entidad resultante de dicha fusión revista la forma de sociedad mercantil, dado que es CSRTV la que actúa en el plano operativo, mientras que RTVA le presta, esencialmente, apoyo en la gestión. **Párrafo modificado parcialmente en base a la Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas) Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV.**

14. El Objetivo estratégico de CSRTV, "*el impulso y ordenación del sector audiovisual andaluz*", se encuentra alineado con el correspondiente al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior para el periodo 2020-2022 aprobado por Orden de 12 de febrero de 2020, que recoge como objetivo estratégico en el Área de Comunicación Social: *El impulso y ordenación del sector audiovisual andaluz, promoviendo la alfabetización mediática*. El instrumento fundamental de planificación y materialización de este objetivo será el Plan Estratégico Audiovisual de Andalucía, regulado en el art. 18 de la Ley 10/2018, de 9 de octubre, audiovisual de Andalucía, Plan cuatrienal que incluye en su seno el plan bienal de ordenación e impulso del sector audiovisual andaluz, regulado en el art. 19 de dicha Ley.

V.3 Eficiencia.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo IV** para mayor detalle.

V.3.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la información cuantitativa obtenida relativa a las diferentes actividades desarrolladas por la entidad: Indicadores de resultados, indicadores de impacto, y la evolución interanual. **(Apartado V.3.2.1/ Apartado V.3.2.2/Apartado V.3.2.3)**
- Se ha analizado la información obtenida relativa a la contabilidad analítica de la entidad de los ejercicios 2018 a 2020: El coste de los servicios, la asignación de los distintos recursos (mix) para la prestación de cada actividad y la evolución interanual de ambos parámetros. **(Apartado V.3.2.2)**
- Se ha puesto en relación la información de los indicadores de actividad y resultados obtenidos con los costes asociados de los servicios; y se ha analizado la adecuada proporcionalidad de los recursos asignados en relación con el volumen y complejidad de las actividades y los resultados obtenidos. **(Apartado V.3.2.2/Apartado V.3.2.3)**
- Se han analizado, mediante comparación, alternativas que puedan suponer un uso de los recursos más eficiente: externalización, convenios con otras entidades públicas, etc. **(Apartado V.3.2.4)**

V.3.2 Resultados obtenidos:

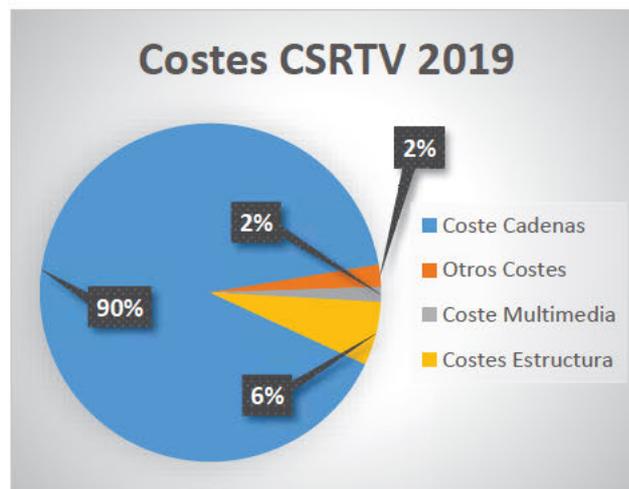
1. La entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, no obstante, dispone de una serie de manuales e instrucciones, que contemplan la metodología a seguir en algunos procedimientos de control interno (disposición sobre la organización, funcionamiento y procedimiento para la toma de decisiones, política de seguridad, instrucción por la que se regula el control previo de los expedientes de gasto e inversión, o instrucciones en materia de compra de producciones audiovisuales, de librerías musicales, entre otras). Se han determinado, en la fase de planificación tras un estudio preliminar del PAIF, como procedimientos clave, los propios del ámbito competencial de la entidad, junto con los relacionados con la contratación o celebración de acuerdos con terceros:

Los procesos clave del ámbito operativo son: Actividad inversora, gestión del Servicio Público de la Televisión, coproducir proyectos con perspectiva de género y gestión del servicio público de la Radio.

- Contratación: No se ha obtenido un listado de expedientes de contratación llevados a cabo por la entidad para los ejercicios 2018, 2019 o 2020. No obstante, a través del buscador de contratos menores disponible en la página web de RTVA y CSRTV, se ha tenido acceso a los contratos menores formalizados o adjudicados durante los meses de enero hasta julio del ejercicio 2020, observándose que la mayoría de los contratos responden a la tipología de servicios, relativos a la producción de diversos programas, servicios de alquiler de vehículos, asistencia técnica; o patrimoniales, relativos a la adquisición de derechos de emisión.

- Jurídico: El ámbito jurídico es desarrollado por el Departamento de Dirección de Servicios Jurídicos, dependiente de la Dirección Corporativa de RTVA.
 - Control y seguimiento de la actividad: la entidad no tiene definido un plan de control y seguimiento a través de una sistemática de identificación de desviaciones y acciones correctoras que mida la evaluación continua para analizar la efectividad de los procedimientos y de las acciones y servicios que prestan.
2. La entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de su ejecución ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientado a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y la evolución interanual. No obstante, CSRTV dispone de un sistema separado de contabilidad analítica por cada uno de los medios de actividad (TV y radio, principalmente) que puede evidenciar el coste de estos. De hecho, la entidad dispone de dos esquemas de controlling diferenciados, uno para la Televisión y otro para la Radio, que ilustran el flujo de la actividad de ambos y evidencia los gastos e ingresos de los centros de costes de Televisión y de Radio (**Anexo IV.1**).

A partir del informe de ejecución económica del Contrato-Programa del ejercicio 2019, se ha obtenido el total de costes de CSRTV, de acuerdo con los criterios de contabilidad analítica (**Anexo IV.2**):



En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se puede observar que el 90% de los costes de CSRTV tiene su origen en los costes de cadena, y más concretamente, en los costes de cadena de Televisión (representan el 80% sobre el total costes de cadenas). Dentro de los costes de cadena se encuentran los gastos de emisión de programas de producción propia y de producción ajena y costes de emisión, que no se imputan directamente a programas, entre los que se incluyen fundamentalmente los costes de continuidad, de la señal y de entidades de gestión.

La segunda partida más relevante se corresponde con costes de estructura, que representan un 6% sobre el total de costes de CSRTV. Dentro de estos costes se incluyen aquellos costes de radio y televisión para los que, al no existir un criterio objetivo de imputación no se reparten entre los distintos programas, así como el coste de los distintos servicios prestados por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía a su entidad filial y que según el acuerdo de valoración de operaciones Inter compañías aprobado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se facturan a dicha entidad y que si bien no forman parte del coste de los programas, si forman parte del coste total de la actividad por el servicio prestado por Canal Sur Radio y Televisión S.A. El 48% de los costes de estructura de CSRTV lo componen gastos de recursos humanos (**Anexo IV.3**).

Asimismo, los costes de funcionamiento de la función de servicio público del Grupo (RTVA y CSRTV) ascienden a un importe total de 142.894.080,65 euros, de los cuales 140.896.490,33 se corresponden con costes de CSRTV (**Anexo IV.4**).

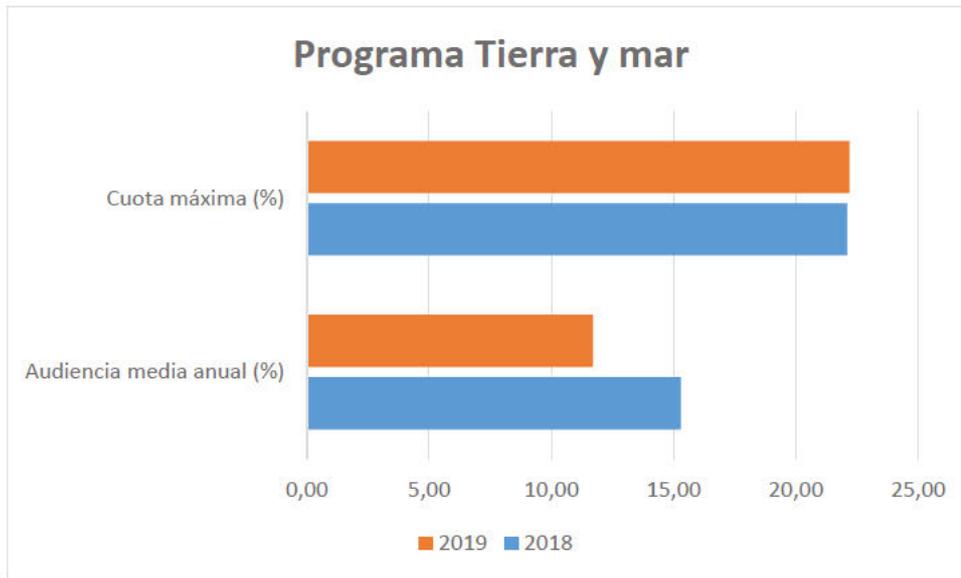
Sobre el análisis realizado sobre un programa de Televisión (*Tierra y Mar*) y de Radio (*Día de Andalucía*), se ha observado que en el ejercicio 2019:

Para la realización del programa *Tierra y Mar* se ha previsto un importe de 790.152,28 euros, no obstante, se ha ejecutado un importe de 894.078,75 euros, por lo que existe una desviación de un 13%. El 42% de los gastos realizados tiene su origen en las horas empleadas por el personal de redacción (**Anexo IV.5**).

Por su parte, en el caso del programa *Día de Andalucía*, se ha ejecutado un importe de 50.442,26 euros en concepto de costes de emisión de radio. Este programa está relacionado con el Centro de costes de Canal Sur Radio, en el que los costes de emisión de radio alcanzan un importe total de 17.631.832,49 euros, por lo que *Día de Andalucía* representa un 0,29% sobre el total de costes de emisión de Canal Sur Radio (**Anexo IV.6**).



Adicionalmente, se han obtenido datos de audiencia sobre el programa *Tierra y Mar* (Anexo IV.7):

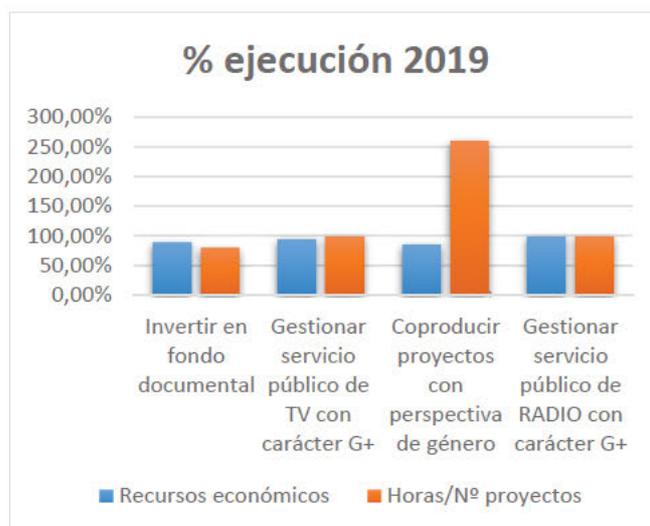
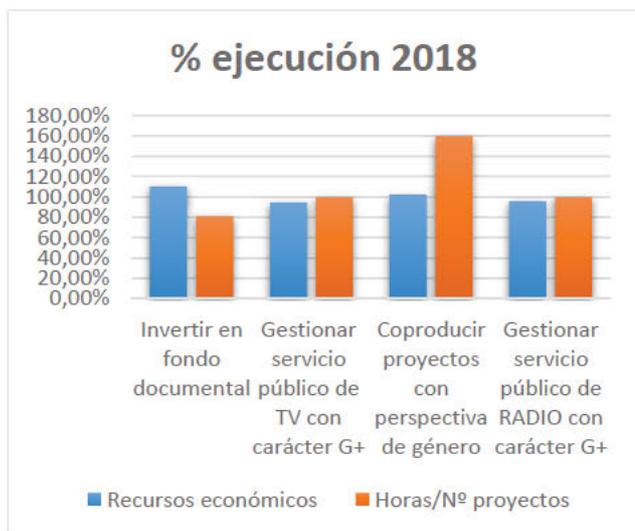


Se ha constatado a partir de los informes de cumplimiento del Contrato-Programa de los ejercicios 2018 y 2019 que este programa ocupa la primera posición entre los principales programas de CSTV, tanto en audiencia media anual como en cuota máxima conseguida durante el ejercicio 2018. Por su parte, en 2019 el citado programa ocupa la cuarta posición entre los principales programas de CSTV en cuanto a la cuota media anual conseguida, siendo la cuota media anual más elevada de 14,10 la relativa al programa TARDE, AQUÍ Y AHORA. En relación con la cuota máxima conseguida, ocupa el segundo lugar detrás tras el programa Andalucía Directo.

Por tanto, en base a estos datos, se puede apreciar que *Tierra y mar* es uno de los principales programas de CSRTV, utilizando únicamente el 0,83% del total de costes de Televisión (costes de cadenas y otros costes) de CSRTV.

- Los únicos indicadores establecidos en el PAIF que no tienen como unidad de medida el porcentaje de ejecución (calculado como importe real entre importe previsto), son los objetivos 2. "Incrementar capacidad producc. Exteriores", 6. "Invertir en fondo documental", 7. "Gestionar servicio público de TV con carácter G+", 8. "Coproducir proyectos con perspectiva de género (G)" y 9. "Gestionar servicio público de RADIO con carácter G+".

En este sentido, se ha realizado un análisis sobre el grado de ejecución de los objetivos 6, 7, 8 y 9 para ambos ejercicios, calculando el porcentaje sobre los recursos económicos previstos y el porcentaje sobre nº de horas o proyectos, en su caso, previstos (Anexo IV.8):



En base a los datos mostrados en las gráficas anteriores, se puede observar que sobre los objetivos 7 y 9 "*Gestionar servicio público de TV y RADIO con carácter G+*", en ambos ejercicios, se cumplen las horas de emisión previstas y además, se utilizan en un 95% aproximadamente los recursos económicos asignados, sin sobrepasar el presupuesto.

En cambio, se detecta una sobreejecución en el objetivo 8 "*Coproducir proyectos con perspectiva de género*", en ambos ejercicios, siendo la desviación de un 160% en 2019 (60% en 2018) de los proyectos conseguidos respecto a los previstos. En 2018 se fija conseguir 5 proyectos con una asignación monetaria de 500.000 euros, siendo el resultado obtenido 8 proyectos. Se ha obtenido 3 proyectos más de lo previsto, lo que ha supuesto una desviación de 11.191,12 euros en los recursos monetarios presupuestados. Por su parte, en 2019, el objetivo es el mismo, no se modifica el número de proyectos previstos ni los recursos monetarios destinados a este objetivo, volviéndose a sobreejecutar. No obstante, se consigue 13 expedientes (más de la mitad de lo previsto), utilizándose una cantidad menor de los recursos disponibles para ello (se utilizan 85% de los recursos monetarios disponibles para este objetivo).

Mientras que, en relación con el objetivo 6. "*Invertir en fondo documental*", se puede observar una infraejecución en ambos ejercicios, no alcanzando las horas a incorporar previstas. En 2018 se fija 600 horas con una asignación monetaria de 2.800.000 euros, siendo el resultado obtenido de 487 horas. Además de no haberse alcanzado las horas previstas, existe una desviación de 298.324 euros más sobre el presupuesto previsto (10,65%). Por su parte, en 2019, se reduce el número de horas a invertir en el fondo documental: Se fija como objetivo invertir 500 horas, asignando 2.700.000 euros, siendo el resultado obtenido de 400 horas. Para 100 horas menos previstas que en 2018 (un 20% menos), se ha asignado 100.000 euros menos que en 2018 (solo un 3,5% menos). Además, en 2019 se han realizado 87 horas menos que en 2018 utilizándose 683.911,92 euros menos. Tanto en 2018 como en 2019 se observa que si bien no se ha alcanzado el objetivo previsto en cuanto a número de horas, el coste por hora sí ha superado la estimación inicial: el coste por hora en 2018 ascendió a 6.362 euros/hora frente a un importe previsto

de 4.667 euros/hora. Y en 2019 el coste hora fue de 6.036 euros/hora, que, aunque inferior al de 2018, es también superior al importe previsto (5.400 euros/hora).

En general, la entidad para el ejercicio 2019 ha obtenido mejores resultados y no ha agotado todos recursos económicos disponibles para el logro de los objetivos previstos. No obstante, para el objetivo 8. "*Coproducir proyectos con perspectiva de género*" se ha realizado la misma previsión o planificación para su cumplimiento que en el ejercicio anterior, sin tener en consideración las desviaciones producidas en el ejercicio 2018 ni un análisis de sus causas.

4. En relación con el uso de los recursos más eficientes, cabe destacar que la gran parte de las actividades que desarrolla la entidad son realizadas con los recursos humanos disponibles y con los recursos que RTVA pone a disposición a su disposición, la externalización tiene origen, principalmente, en contratos patrimoniales relativos a la adquisición de derechos de emisión, y en contratos de servicios relativos al alquiler de vehículos y la producción de programas, entre los que se incluye la iluminación, sonido, montaje, decorados, asistencias técnicas, peluquería, cámaras, colaboraciones, los servicios de adaptación de la emisión a personas con capacidades diferentes, etc. A partir del informe de Seguimiento del PAIF del ejercicio 2019, se ha podido constatar que durante el ejercicio 2019 se ha producido una disminución en los costes de colaboraciones artísticas y de presentadores, y un incremento de los gastos de iluminación y de los servicios de adaptación de la emisión a personas con capacidades diferentes.

Asimismo, a partir de los informes de cumplimiento del contrato-programa del ejercicio 2019, se ha obtenido información sobre las actuaciones llevadas a cabo desde el ámbito operativo (**Anexo IV.9**). Los recursos económicos empleados (**Anexo IV.10**) por la entidad para todas las actividades en el ejercicio 2019 alcanzan la cifra de 150.249.436,06 euros, con un presupuesto previsto de 157.244.122 euros, por lo que existe una desviación de un 4,45%.

La desviación entre los ingresos previstos y los ingresos realizados por un importe de 9.073.184,15 euros (5,90%) tiene su origen en los ingresos de la actividad propia, y más concretamente, en las ventas de publicidad de Televisión que han sido menores a las previstas (**Anexo IV.11**).

V.4 Economía.

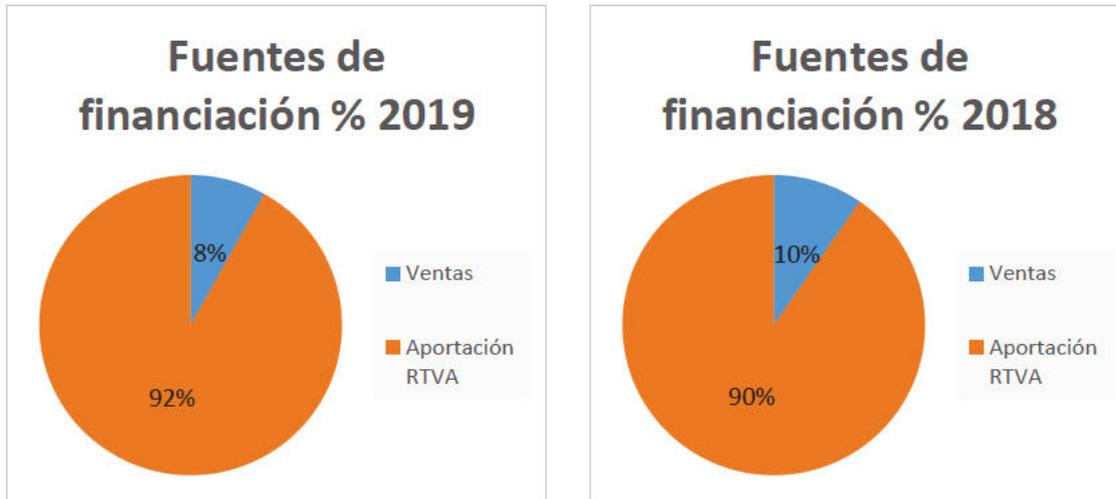
A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo V** para mayor detalle.

V.4.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la información obtenida de las fuentes de financiación de los ejercicios 2018 y 2019 y se ha analizado su evolución **(Apartado V.4.2.1)**
- Se ha analizado la información obtenida de los datos de costes económicos de los ejercicios 2018 a 2020 y analizar la evolución de los costes por epígrafes (personal, gastos de explotación, etc.), identificando incrementos o reducciones no relacionados con el volumen de actividad asociado. **(Apartado V.4.2.2)**
- Se ha analizado la información obtenida de los datos de costes económicos por actividad e identificar los indicadores clave para la comparación con otras entidades, distinguiendo entre **(Apartado V.4.2.3/Apartado V.4.2.4)**:
 - Costes de desarrollo de las actividades operativas.
 - Costes asociados a las actividades comunes
- Se ha realizado un análisis comparativo con algunas entidades comparando aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de aquellas entidades ya seleccionadas en las áreas de eficiencia y eficacia. **(Apartado V.4.2.4)**
- Se ha comparado la información facilitada por los indicadores tanto de la entidad como de otras entidades, analizando las diferencias encontradas e identificando las causas subyacentes y las propuestas de mejora pertinentes en su caso. **(Apartado V.4.2.4)**
- Se ha obtenido y analizado la información y documentación disponible relativa al proceso de planificación de recursos externos y contratación (de bienes y servicios y de personal); alternatively, se ha celebrado una entrevista con el responsable de estas funciones. Analizando la idoneidad de esta planificación (estudio de necesidades, planificación temporal, recursos dedicados) y compararla con la realidad ocurrida en el último ejercicio en términos de: existencia de un mercado líquido para la contratación, contrataciones planificadas vs. reales, cumplimiento de plazos de entrega, cumplimiento de costes, tiempos de tramitación. **(Apartado V.4.2.5)**

V.4.2 Resultados obtenidos:

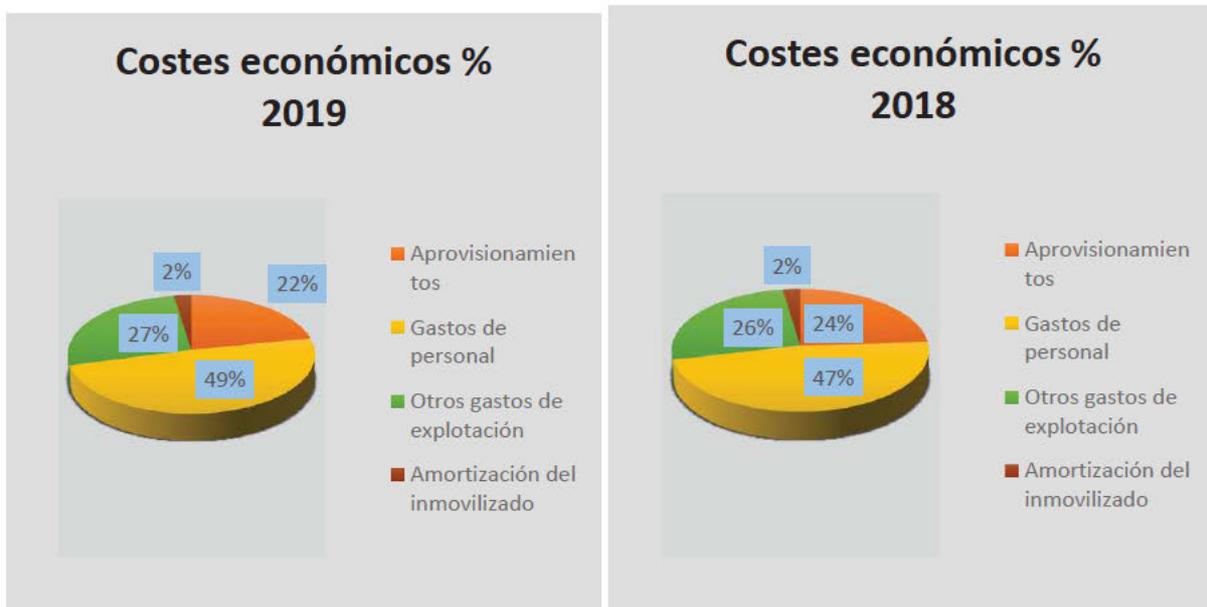
1. En el análisis de las fuentes de financiación de la entidad para los ejercicios 2018 y 2019, se pone de manifiesto una alta dependencia financiera de las aportaciones recibidas de RTVA (Anexo V.1):



Como se observa en las gráficas anteriores, el 92% (90% en 2018) de los ingresos obtenidos por la entidad tienen su origen en las aportaciones de RTVA para la cobertura del déficit de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio de CSRTV.

En base a los datos obtenidos, se observa, para estos ejercicios, una mínima capacidad de autofinanciación por parte de la entidad. En consecuencia, se recomienda a la misma obtener nuevas vías de ingresos o potenciar los recursos generados a través de sus actividades.

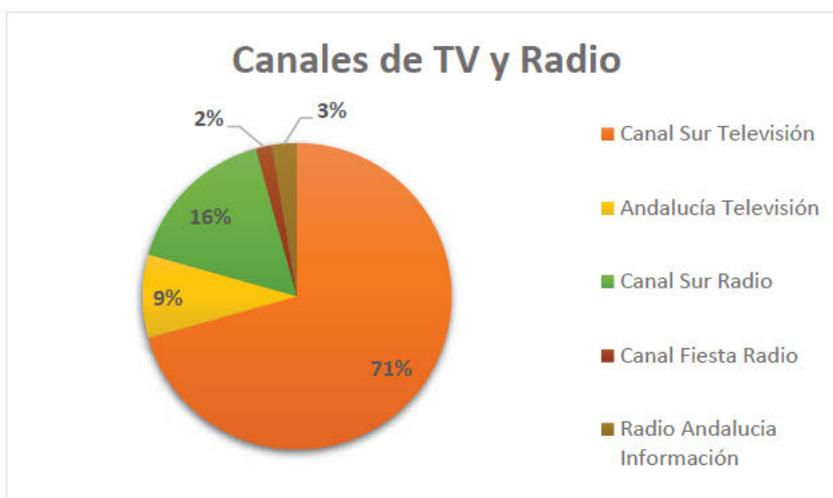
2. En el análisis de los costes económicos y el análisis de la evolución de los epígrafes (personal, otros gastos de explotación, etc.) para los ejercicios 2018 y 2019, no se han identificado incrementos o reducciones significativas entre ambos ejercicios (Anexo V.2):



Como se observa en las gráficas anteriores, el 49% (47% en 2018) de los gastos del ejercicio tiene su origen en los gastos de personal, asimismo, se observa que el segundo epígrafe con mayor importancia se corresponde con otros gastos de explotación, que representan un 27% (26% en 2018) de los gastos del ejercicio, los cuales tienen su origen principalmente en los gastos de los derechos de propiedad intelectual, los circuitos de emisión, producción y contribución de las señales de radio y televisión, los gastos de gestión de la publicidad y los gastos generados por la facturación realizada por la RTVA por los servicios prestados a CSRTV.

- La entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de las actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de las actividades, sin embargo, dispone de un sistema separado de contabilidad analítica por cada uno de los medios de actividad (TV y radio, principalmente) que puede evidenciar el coste de estos. De hecho, tal y como se ha visto en el análisis de eficiencia (**Apartado V.3.2.2**), la entidad dispone de dos esquemas de controlling diferenciados uno para la Televisión y otro para la Radio, que ilustran el flujo de la actividad de ambos y evidencia los gastos e ingresos de los centros de costes de Televisión y de Radio.

A continuación, se muestra una gráfica que refleja los costes de los principales canales de Televisión (Canal Sur Televisión y Andalucía Televisión) y Radio (Canal Sur Radio, Canal Fiesta Radio y Radio Andalucía Información) para el ejercicio 2019 (**Anexo V.3**):

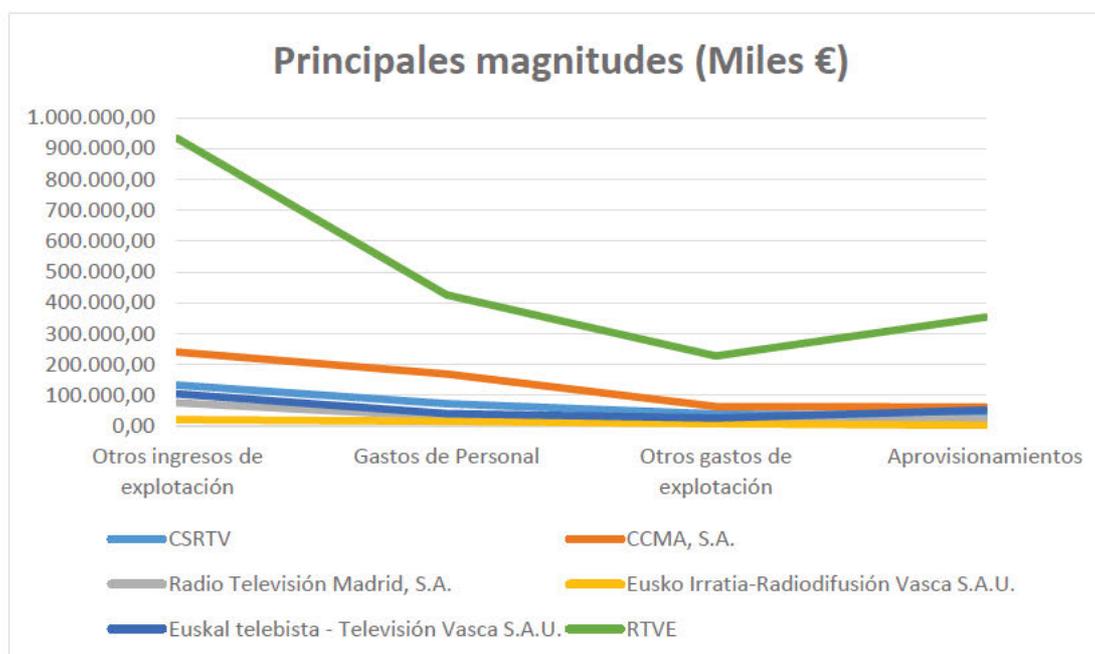


En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se puede observar que Canal Sur Televisión representa el 71% sobre el total de costes de estos canales y predomina tanto en los medios de Televisión como en los medios de Radio. Asimismo, se observa que la segunda cadena más significativa en términos de costes es Canal Sur Radio, que alcanza un 16% en comparación con Canal Fiesta Radio (2%) y Radio Andalucía Información (3%). Por tanto, se puede observar que el medio de actividad más significativo para CSRTV es la Televisión, destinando un mayor coste (79%) en comparación con los medios de Radio (21%).

En el análisis de eficiencia (**Apartado V.3.2.2**), se ha comprobado la estructura de costes de CSRTV, del programa de televisión *Tierra y Mar* y del programa de radio *Día de Andalucía*, observándose que en el ejercicio 2019 para la realización del programa *Tierra y Mar* se ha gastado un importe de 894.078,75 euros, mientras que para el programa *Día de Andalucía*, se ha gastado un importe de 50.442,26 euros.



4. Los datos obtenidos del análisis comparativo de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de aquellas entidades ya seleccionadas para el ejercicio 2019 (**Anexo V.4**):



En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se observa que otros ingresos de explotación en el caso de CSRTV son similares a efecto de importe con Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U., se ha constatado a partir de las cuentas anuales del ejercicio 2019

que el 92% de estos ingresos tiene su origen en la aportación de RTVA, a efectos comparativos con el caso de Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U., tiene origen principalmente en subvenciones de explotación recibidas del Gobierno Vasco.

Asimismo, se puede observar que el importe de otros ingresos de explotación en el caso de CSRTV son inferiores a los de RTVE y CCMA. En el caso de RTVE, dichos ingresos lo componen principalmente una subvención por compensación por servicio público, una tasa sobre la reserva del dominio público radioeléctrico regulada por la Ley 8/2009, aportaciones de operadores gestionadas por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital y una subvención del Ministerio de Economía y Empresa destinada a compensar los costes derivados de la emisión simultánea y transitoria de los canales de televisión durante el proceso de liberación de la banda de frecuencias. En el caso de CCMA, lo componen principalmente una subvención de la Generalitat de Catalunya.

5. En el análisis de la documentación disponible relativa al proceso de planificación de recursos externos y contratación (de bienes y servicios y de personal); se pone de manifiesto que:

- En relación con la contratación de bienes y servicios, la entidad durante el ejercicio 2019 ha realizado principalmente la contratación de servicios de iluminación y de adaptación de la emisión a personas con capacidades diferentes (**Apartado V.3.2.4**). En relación con el ejercicio 2020, tal y como se ha comentado en el análisis de eficiencia (**Apartado V.3.2.1**), la mayoría de los contratos formalizados o adjudicados son relativos a servicios de producción de diversos programas, servicios de alquiler de vehículos, asistencia técnica, o patrimoniales, relativos a la adquisición de derechos de emisión.

Adicionalmente, en el Estado de Información No Financiera (EINF) del ejercicio 2019, se indica que hay que distinguir entre dos tipos proveedores: productoras y distribuidoras, que les suministran contenidos audiovisuales, y proveedores de bienes, obras y servicios.

Respecto a los primeros, disponen de unas normas internas que facilitan la contratación transparente de sus productos de carácter audiovisual, con la creación de los Registros de Programas de Radio y Televisión y el Comité de Análisis y Valoración o la Dirección de Contenidos de CSRTV. Asimismo, en 2019 se está empezando a solicitar ofertas a distintas productoras sobre productos y formatos audiovisuales específicos, en función de las necesidades de programación de la cadena, y que están trabajando en una nueva regulación interna que contemple esta modalidad de contratación de productos audiovisuales.

En cuanto a las compras relativas a servicios, suministros y obras vienen reguladas por la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público. En determinados servicios de carácter recurrente, principalmente de apoyo a la producción, se acude a procesos de homologación a través del procedimiento de celebración de Acuerdos Marco (servicios de grabación, decorados, montaje y desmontaje de decorados, sonido, pantallas, etc.), en aras de una mayor agilidad en la contratación de servicios adaptados a la producción. En general, estas contrataciones se licitan en base a criterios económicos, de capacidad técnica e incluso de proximidad con nuestros centros de producción, xsiempre con la premisa de que deben cumplir escrupulosamente la legislación fiscal, laboral y de prevención de riesgos y salud

laboral.

- En relación a la contratación de personal, la entidad, de conformidad con su Convenio colectivo aplicable, sólo podrá realizar la contratación del personal con carácter fijo mediante las correspondientes pruebas de admisión y/o concursos, establecidas y convocadas por el Director General de RTVA, de acuerdo con el consejo de Administración. En este sentido, el concurso oposición libre se puede emplear para cubrir vacantes o plazas de nueva creación que se produzcan en RTVA o CSRTV y que no hayan sido cubiertas mediante reingreso de excedencia, traslado o promoción.

VI. Análisis de las alegaciones

A continuación se valoran las alegaciones presentadas por la entidad al informe provisional (**Anexo VI**):

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>Alegación nº1. (página 2 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº1 alegación entidad: En primer lugar, precisar que el área responsable con las competencias (TIC) de los sistemas de información y gestión, bajo la dependencia de la Dirección Corporativa de RTVA es el Área de Sistemas de Gestión Corporativa, que ofrece sus servicios, tanto a la RTVA como a su filial CSRTV.</p>	<p>Sobre la precisión indicada por la Entidad de que "el área responsable con las competencias (TIC) [...] es el Área de Sistemas de Gestión Corporativa [...]", en el Informe se establece (apartado V.1.2.3, pág. 20): "CSRTV atiende a un modelo de Gobierno TI, orientado a la seguridad de la información, donde se recogen diferentes grupos de responsabilidad. Si bien, no se dispone de un documento formal que abarque a toda la Entidad y que vincule las actividades digitales con las funciones de negocio". Por lo que ya se ha tenido en cuenta que la entidad dispone de un Modelo de Gobierno para la gestión de las competencias TIC Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº1. (página 2 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº2 alegación entidad: Los sistemas digitales de Radio y Televisión, de redacción de noticias (Inews y Diga-System), el sistema de gestión documental de televisión (Tharsys), la red corporativa de RTVA/CSRTV y otros sistemas técnicos específicos de Radio y Televisión, son competencia de la Jefatura de Redes y Sistemas bajo dependencia de la Dirección Técnica.</p>	<p>En el Informe (apartado V.1.2.6, pág. 20) se establece: "manteniendo y desarrollando nuevos servicios digitales con recursos propios. Entre ellos, se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sistema digital de Canal Sur Radio. b. Programa Inews para Redacción adaptado a organización y niveles jerárquicos." <p>Además, ya se ha tenido en cuenta los diferentes servicios digitales en la auditoría. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p><u>Alegación nº1.</u> (página 2 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº3 alegación entidad: Protección de Datos Personales, indicar que para el cumplimiento y evaluación continua de la aplicación del RGPD, se realizan autoevaluaciones o revisiones anuales. En el proceso de desarrollo de software se aplica el Art. 25 Protección de datos desde el diseño y por defecto. Las revisiones o autoevaluaciones se coordinan y son supervisadas por el DPD. De estas revisiones o autoevaluaciones sí se dispone de evidencias. El conjunto de las actuaciones y trabajos realizados se elevan y aprueban en Comité TIC. La última evaluación correspondiente al ejercicio 2020 se aprobó en la sesión del Comité TIC celebrada el 10 de junio de 2020, y así consta en acta.</p>	<p>En el Informe (apartado V.1.2.4, pág. 20) se establece: "<i>La Entidad dispone de Políticas y Normativas, en relación con las TIC y el uso que se hace de las mismas en materias de Seguridad de la Información y Protección de Datos. Además, también dispone de procedimientos para la solicitud y gestión de identidades en los aplicativos de uso. Entre sus Políticas TIC se destacan:</i></p> <p><i>a. Política de Seguridad de la Información.</i></p> <p><i>b. Manual de Buen uso y comportamiento respecto a los sistemas informáticos y redes de comunicaciones".</i> Por lo que en el transcurso de la auditoría se ha tenido en cuenta la cuestión alegada por la entidad, así como la adecuación al ENS. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p><u>Alegación nº1.</u> (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº4 alegación entidad: Seguridad y Privacidad Digital, añadir que ya en el año 2007 se implementó un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con 14 procedimientos que cubrían diferentes aspectos de la seguridad de la información. Desde finales de 2019 el Comité de Seguridad de RTVA/CSRTV, dependiente del Comité TIC, viene realizando la adecuación al ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en coordinación con la Consejería de Presidencia.</p>	<p>En el Informe (apartado V.1.2.4, pág. 20) se establece: "<i>La entidad dispone de Políticas y Normativas, en relación con las TIC y el uso que se hace de las mismas en materias de Seguridad de la Información y Protección de Datos. Además, también dispone de procedimientos para la solicitud y gestión de identidades en los aplicativos de uso. Entre sus Políticas TIC se destacan:</i></p> <p><i>a. Política de Seguridad de la Información.</i></p> <p><i>b. Manual de Buen uso y comportamiento respecto a los sistemas informáticos y redes de comunicaciones".</i> Por lo que en el transcurso de la auditoría se ha tenido en cuenta la cuestión alegada por la entidad, así como la adecuación al ENS. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>Alegación nº1. (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº5 alegación entidad: Estrategia Digital, después de varios ejercicios sin posibilidad de inversión, desde 2018 se vienen realizando inversiones para la renovación y modernización de las infraestructuras TIC (servidores, sistemas de almacenamiento y de Backup) en el CPD de RTVA. En 2019 se ejecutó un proyecto de actualización de la versión y mejora de la versión del ERP de SAP, dotándolo de la última tecnología y sustituyendo su gestor de base de datos por una base de datos con tecnología In Memory. Esta tecnología posiciona y da capacidad para poder afrontar proyectos de IA y/o Big Data en un futuro próximo. Se ha renovado todo el parque de puestos de trabajo reduciendo su antigüedad y obsolescencia. En 2020 se inicia una consultoría para diseñar y definir una Agenda Digital centrados en ciertos ámbitos estratégicos: Personas, Datos, Procesos y Tecnología. Teniendo el foco en el Puesto de Trabajo Digital y el Empleado Digital. A finales de 2020 se inicia el estudio e implantación de tecnología de Docker (contenedores) y Kubernetes en el área de desarrollo para el desarrollo y despliegue de aplicaciones.</p>	<p>En el Informe (apartado V.1.2.1, pág. 20) se establece: " <i>No se evidencia que CSRTV disponga de una Estrategia Digital formalmente definida, aunque la Agencia RTVA disponga de ella y pueda ser de aplicación directa a su operativa diaria. No obstante, la Entidad realiza acciones entre la que destaca:</i> <i>a. Proyecto piloto para una plataforma OTT.</i>" por lo que el conjunto de acciones referidas en las alegaciones no responde a una Estrategia Digital definida salvo en el año 2020 que se realiza la definición de una Estrategia Digital para la entidad enfocada en varios objetivos. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº1. (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº6 alegación entidad: Automatización, si bien no se ha avanzado todo lo que quisiéramos en este aspecto, sí hay que resaltar en la automatización del proceso de contabilización de facturas. Tanto para las facturas en papel, como para las electrónicas. Finalizando el circuito con el envío y declaración a la Agencia Tributaria a través del SII (Sistema Inmediato de Información).</p>	<p>En el Diagnóstico de Madurez Digital durante el transcurso del trabajo decampo, la entidad no ha aportado al equipo de auditoría documentación relativa a la automatización. No obstante, se valora la información aportada en fase de alegaciones por la entidad, y en consecuencia, se procede a matizar el informe. Conclusión: Se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>Alegación nº1. (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº7 alegación entidad: Marco Metodológico, en la ejecución de los servicios de soporte y atención a usuarios y de consultoría de SAP se siguen las recomendaciones sobre el marco de la metodología ITIL.</p>	<p>En el Diagnóstico de Madurez Digital durante el transcurso del trabajo decampo, la entidad no ha aportado al equipo de auditoría alguna a la metodología ITL. No obstante, se valora la información aportada en fase de alegaciones por la entidad, y en consecuencia, se procede a matizar el informe. Conclusión: Se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº1. (página 3 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº8 alegación entidad: Procesos, todos los procesos y procedimientos de los módulos funcionales del sistema de gestión empresarial de RTVA/CSRTV SAP-ERP (Financiero, Compras y RRHH) se encuentran documentados y a disposición de los usuarios.</p>	<p>En el Diagnóstico de Madurez Digital, no se evidencia que la Entidad disponga de un modelo de gestión por procesos, tipo de gestión que recomiendan tanto las normas ISO 9000 como el Modelo EFQM de excelencia. Además, los procedimientos de los módulos funcionales del ERP no abarcan el conjunto de todos los procesos clave de la Entidad, sino de su operativa diaria. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº1. (páginas 3 y 4 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos. Cuestión nº9 alegación entidad: Mapa de Sistemas, como se recoge en el informe de auditoría, se dispone de un Sistema de Gestión de Identidades, pieza fundamental en la gestión de los servicios TIC y del SGSI. En este sistema están documentados todos los servicios que se ofrecen, su responsable funcional, su tipo de información, jerarquía, usuarios con autorización, las infraestructuras que las soportan y la información técnica de éstas (tecnología), los niveles de seguridad y su categoría según el ENS, así como su relación con el RGPD y tratamiento del RAT con el que se relaciona. Toda esta información junto a la Declaración de Aplicabilidad nos posibilita y facilita la obtención de la información necesaria para la gestión de los sistemas. Resaltar que todo el inventario hardware y software se gestiona con la herramienta GLPI siguiendo las mejores prácticas ITIL. Además se</p>	<p>En el Informe (apartado V.1.2.14, pág. 21 Y 22) se establece: <i>"RTVA y CSRTV disponen de un Mapa de Sistemas de Información distinguiendo entre aplicaciones o sistemas. Además, los sitúa bajo la Dirección y Jefatura que los desarrolla y utiliza. Por último, actualmente la Entidad se encuentra en plena fase de trabajo para la implementación de tecnologías y renovación de arquitecturas de los sistemas de gestión y microinformática"</i>, por lo que ya se hace alusión a lo alegado por la entidad en el cuerpo del informe. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>dispone de integración con la Dirección General de Estrategia Digital en lo referente al inventario del parque de servidores, puestos de trabajo y licenciamiento mediante el software OCS.</p>	
<p>Alegación nº1. (página 4 de las alegaciones presentadas) Primero. Alegaciones al contenido de los apartados V.1.2 Resultados para el ámbito TIC y VI.1 Conclusiones sistemas y procedimientos Cuestión nº10 alegación entidad: Estrategia del Dato, como indica el informe los sistemas de gestión de la RTVA/CSRTV se basan en tres gestores de bases de datos, gestores con tecnología y finalidad diferente pero teniendo muy en cuenta la integración de la información. Base de Datos de SAP (con tecnología In Memory) Base de Datos Corporativa (Oracle, dentro del acuerdo de mantenimiento y servicio de la Junta de Andalucía) Base de Datos de gestión Documental (Invesdoc) Los tres gestores son administrados y gestionados por el Área de Sistemas de Gestión Corporativa de RTVA y en todo desarrollo propio o software comercial se aplica una estrategia de integración y consolidación de la información, realizando la mejor práctica en uso del dato y teniendo como objetivo el Dato único. El sistema de gestión documental se encuentra en producción e integrado con SAP y con las aplicaciones de</p>	<p>En el Informe (apartado V.1.2.17, pág. 22) se establece: "CSRTV dispone de un Modelo de Gobierno del Dato para la gestión de identidades que gestiona todos los servicios disponibles para un usuario, su criticidad (ENS) y su nivel de datos personales. Además, cada aplicación, al igual que el SAP, dispone de un sistema propio de gestión de permisos y existe una Instrucción (I-61) que regula el procedimiento de solicitud de acceso a las aplicaciones" y "La Entidad dispone de herramientas para la gestión y acceso a la información como, por ejemplo, Invesdoc o Tarsys." Por tanto, las alegaciones formuladas por la entidad se encuentran ya consideradas en el cuerpo del informe. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>desarrollo propios desde 1999, siendo el núcleo de la gestión documental en los sistemas de gestión corporativa. No se debe confundir con el gestor BRS y Tharsys, que son gestores documentales específicos para CSRTV y que gestiona la Dirección Técnica. Como ejemplo, la gestión de expedientes de contratación de RTVA / CSRTV en conexión con el módulo de compras de SAP están integrados con Invesdoc y metadatos sobre el gestor Oracle.</p>	
<p>Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas) Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV. Alegación entidad: respecto al cuestionamiento de la actual configuración del grupo RTVA, con una matriz, la Agencia, y una filial, CSRTV, para “considerar la posibilidad de una fusión de la RTVA y CSRTV”, al concluir en su informe de la existencia de “duplicidades” o “alto grado de interdependencia”, consideramos que, claramente, no existen tales duplicidades, ni en costes ni en objetivos de una y otra sociedad.</p>	<p>En el transcurso de la auditoría y como se establece (V.2.2.13 Pág 40) se han detectado duplicidades entre los objetivos del PAIF de RTVA y CSRTV. Uno de los objetivos de RTVA es gestionar el servicio público de la Radio y TV con enfoque integral de G + y, mientras que CSRTV tiene desglosado este objetivo en dos: por un lado, gestionar el servicio público de TV con carácter G+ y por otro gestionar el servicio público de Radio con carácter G+. Además se han detectado duplicidades en la composición de costes de RTVA y CSRTV, observándose que ambas entidades asumen costes de estructura. Conclusión: Se acepta parcialmente la alegación.</p>
<p>Alegación nº3 (páginas 8 y 9 de las alegaciones presentadas) Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V.3.2. Resultados obtenidos (punto 1): sobre no obtención del listado de contratos. Alegación entidad: indicar que la información referida está disponible en el sistema de gestión de expedientes. La gestión de expedientes de contratación de RTVA/CSRTV se sustenta sobre un sistema integrado entre el módulo de SAP-MM “Materiales”, un conjunto de metadatos sobre la base de datos corporativa Oracle y, soportando la gestión documental asociada, se encuentra el gestor documental Invesdoc.</p>	<p>Durante el transcurso del trabajo de campo, la entidad no ha aportado al equipo de auditoría un listado de contratos. No obstante, se dispone de “Invesdoc” como gestor documental integrado tanto en el ERP de SAP como en aplicaciones de desarrollo propio y de uso en procesos de negocio como los “Expedientes de Contratación” y en el “Expediente de Personal” entre otras funciones. Conclusión: No se acepta la alegación</p>
<p>Alegación nº4 (páginas 9-11 de las alegaciones presentadas) Cuarto. Alegaciones al contenido de los apartados de resultados y</p>	<p>Durante la auditoría, se solicitó el detalle de contabilidad analítica de los ejercicios 2018, 2019 y 2020 con la evolución interanual y los</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>conclusiones sobre eficacia, eficiencia y economía en informes provisionales para la RTVA Y CSRTV: sobre contabilidad analítica y duplicidades de costes entre RTVA y CSRTV. Alegación entidad: existe una única estructura organizativa de áreas, departamentos y direcciones para la llevanza de las actividades de RTVA y CSRTV. Sobre contabilidad analítica además de <i>entregarse “Modelo de Contabilidad Analítica para RTVA Y S.S.F.F.”</i>, se suministró, tal y como recoge el propio informe en sus páginas 86 y 87 los esquemas de controlling en su actividad de televisión y de radio, en los que se aprecia los distintos tipos de información que puede suministrar la contabilidad analítica del grupo de RTVA.</p>	<p>criterios de imputación de los costes por actividad para las dos entidades (RTVA y CSRTV), conforme a lo recogido en el apartado tercero del contrato-programa. En este sentido, la entidad aportó solamente tres ficheros relativos al ejercicio 2019, y la información extraída de los mismos ha resultado insuficiente para concluir satisfactoriamente respecto a dicha cuestión. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº5 (páginas 12 y 13 de las alegaciones presentadas) Quinto. Alegaciones al contenido de los apartados V.4.2 Resultados obtenidos (punto 5) página 47 y V.4.1 Trabajos realizados (apartado sexto, página 43): sobre contratación de bienes y servicios - producción en CSRTV. Alegación entidad: En relación a la contratación de bienes y servicios, durante el año 2019 no sólo se han producido las contrataciones referidas en el informe, sino que se han realizado licitaciones de los siguientes tipos de suministros y servicios.</p>	<p>En el cuerpo del informe se han indicado los contratos de servicios más relevantes tramitados por la entidad en el ejercicio 2019. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº6 (páginas 13 - 17 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº1 alegación entidad: 1. Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales. El proceso de contratación de programas audiovisuales se encuentra sujeto a la siguiente normativa: Instrucción 72, reguladora del Registro de Programas Audiovisuales (sustituida el 09.02.21 por la Instrucción 81, Modificativa de la reguladora del registro de programas audiovisuales y de financiación</p>	<p>Tal y como se comentó en la Auditoría de Procesos, más allá de normativa general de regulación de un proceso clave como la contratación de programas, se solicitó algún marco de procedimiento definido por la propia Entidad en el conjunto de actuaciones, el flujo de tramitación, actores que intervienen junto con el personal asignado y las competencias necesarias para ejecutar más allá de lo indicado en la instrucción de regulación del conjunto de la Entidad. Asimismo, no se dispone de un marco propio para el proceso clave auditado, más allá de la instrucción de la estructura orgánica de la Entidad.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>anticipada de obra Europea) Disposición General 6/2019 de 25/10/19 Instrucción 41 de 01/02/19. 2. Personal asignado: número, categoría y formación. Regulados por Disposición General 6/2019 de 25/10/19</p> <p>1. Comité de Análisis y Valoración del Registro de Programas. 2. Comité de Antena de Televisión y Multimedia. El número, categoría y formación del personal de Producción y Contenidos se encuentra en función de parámetros como la carga de trabajo, disponibilidad, especificidad de los programas y sus características de producción, etc, asignándose los mismos dentro de un equipo de trabajo polivalente y coordinado. 3. Segregación de funciones. Proceso:</p> <p>1. El personal del Registro recibe los proyectos de programas y los registra</p> <p>2. El Comité de Análisis y Valoración de Registro de Programas analiza y califica los proyectos en función de su idoneidad, de las necesidades de programación de la cadena o de la disponibilidad económica, seleccionando aquellos que considera APTOS</p> <p>3. Se propone al Comité de Antena la selección de programas Aptos para aprobar su incorporación a la parrilla, conforme a criterios de idoneidad, programación o disponibilidad económica.</p> <p>4. El Comité de Antena aprueba los programas, en su caso, en función de la programación.</p> <p>5. El personal operativo realiza las labores de tramitación de documentación para la elaboración de los contratos.</p> <p>6. El órgano de contratación adjudica la producción, firmándose igualmente el contrato por el órgano de contratación.</p> <p>7. Puesta en marcha del proceso de ejecución de la producción</p> <p>9. Seguimiento de la Producción</p> <p>10. Cierre de la Producción</p>	<p>Por otro lado, todo el flujo de actuaciones en el proceso clave no se evidencia en ningún procedimiento, por lo que en la Auditoria de Procesos solamente se trasladó de manera verbal el conjunto de roles que intervienen que se corresponde con el que se incluye en la alegación pero al no haberse evidenciado documentación relativa a todas estas descripciones no se incluye en el Informe. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>11. Creación específica de una Comisión de Valoración de proyectos para la Financiación de Obra Europea. La descripción de las diversas acciones y funciones, y las áreas y/o Departamentos implicados se encuentra reseñada en el punto 2. Personal asignado: número, categoría y formación.</p>	
<p>Alegación nº6 (páginas 17 y 18 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº2 alegación entidad: 4. Registro de los trámites del procedimiento 1. Existencia de un Registro de Programas dependiente de la Dirección Corporativa 2. Se cumplimentan fichas por cada proyecto por el Comité de Análisis y Valoración 3. Se levanta Acta de las decisiones del Comité de Análisis y Valoración 4. Se cumplimentan fichas por cada proyecto para el Comité de Antena 5. Se levanta Acta de las decisiones del Comité de Antena. 6. Se solicita documentación a la productora: sinopsis, proyecto, relación de medios técnicos y humanos, documentación fiscal y de la Seguridad Social, presupuestos... 7. Se elaboraran los órdenes en SAP 8. Se elaboran los documentos para la elaboración del contrato conforme a modelo normalizado 9. Se elaboran los pedidos SAP 10. Se elabora un documento de recepción “física” del programa 11. Recepción de documentación específica de programa: guiones, escaletas, cesiones de derechos, partes SGAE, partes de visionado y en su caso material en bruto de las grabaciones. 12. Recepción de los pedidos en SAP</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "<i>Registro de los trámites del procedimiento</i>" en el Informe se establece que se dispone de los registros indicados en el proceso facilitado y por lo tanto, no se establece oportunidad de mejora. Sobre los "<i>Tiempos de tramitación</i>", tal y como se ha venido comentando, no se dispone de documentos donde se recoja los tiempos de tramitación, más allá de la comunicación verbal realizada en la auditoria de procesos. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>13. Envío de facturas por el proveedor → Registro de Facturas</p> <p>14. Control de facturación (Gestión Económica)</p> <p>15. Documentos de cierre de producción: declaración responsable de haber efectuado los pagos pendientes, certificado Seguridad Social (conforme se estipula en contrato).</p> <p>16. Solicitud de devolución de garantías (conforme se estipula en contrato)</p> <p>17. Documento de conformidad de devolución de garantías</p> <p>5. Tiempos de tramitación</p> <p>1. En función de la complejidad y de las necesidades de programación.</p> <p>2. Aprobación Comité de Antena → Tramitación de contrato</p> <p>- Variable entre una y dos semanas</p>	
<p>Alegación nº6 (página 18 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº3 alegación entidad:</p> <p>6. Resultados (número de procedimientos tramitados)</p> <p>1. El número de proyectos registrados en 2019 ascendió a 326 y en 2020 se registraron 262.</p> <p>2. Entendemos que en el caso de Mi Gran Noche no procede aplicar el número de procedimientos tramitados, o en su caso, el volumen de documentación generado, pues no es un indicador que pueda dar una muestra válida de resultados.</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "<i>Resultados (número de procedimientos tramitados)</i>", se ha procedido a la modificación estableciendo que se trata de una muestra del proceso clave de contratación de programas audiovisuales y que por tanto no aplica el nº de procedimientos tramitados. Conclusión: Se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº6 (página 18 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº4 alegación entidad:</p> <p>7. Otros indicadores asociados al procedimiento</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "<i>Otros indicadores asociados al procedimiento</i>", el conjunto de indicadores asociados al procedimiento propuesto por la entidad en fase de alegaciones no se trata de indicadores cuantitativos del programa auditado, solo se indica que se realiza un control y seguimiento pero no se establece un indicador que pueda medirse en base a una variable.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>1. Resultados de Audiencia - Aprobados en Comité de Antena y establecidos en contrato - Control y seguimiento por el área de Contenidos</p> <p>2. Entrega de documentación en tiempo y forma - Control y seguimiento por el área de Producción</p> <p>3. Facturación</p>	<p>Estos resultados y controles que se manifiestan tienen cabida en el apartado Controles existentes (Pág. 87). Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº6 (páginas 19 y 20 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº5 alegación entidad:</p> <p>8. Controles existentes</p> <p>1. Por la segregación de funciones entre los distintos órganos que intervienen en el proceso.</p> <p>2. Solicitud pública de proyectos para cubrir necesidades específicas → Registro</p> <p>3. Convocatorias públicas a través de la web para las obras europeas → Registro.</p> <p>4. Solicitud de documentación para la elaboración de contratos.</p> <p>5. Realización de órdenes de gasto y autorización de las mismas</p> <p>6. Elaboración de pedidos + Recepción de pedidos</p> <p>7. Documento de entrega de programas</p> <p>8. Documentación de ejecución de la producción</p> <p>9. Documentación de cierre de la producción</p> <p>Asimismo, todos los pasos del Registro de los trámites del procedimiento pueden considerarse como controles existentes del proceso:</p> <p>1. Existencia de un Registro de Programas dependiente de la Dirección Corporativa</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "<i>Controles existentes</i>" y "<i>Grado de automatización</i>", en la Auditorías de Procesos no se manifestó ningún control en la contratación de programas audiovisuales, más allá de la revisión de los aspectos jurídicos propios de un proceso de contratación pública, y no se evidencia automatizaciones de procesos o aplicativos, ya que se trata de aplicativos o sistemas de información de la operativa diaria de la entidad que no se encuentra automatizado su proceso. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>2. Se cumplimentan fichas por cada proyecto por el Comité de Análisis y Valoración</p> <p>3. Se levanta Acta de las decisiones del Comité de Análisis y Valoración</p> <p>4. Se cumplimentan fichas por cada proyecto para el Comité de Antena</p> <p>5. Se levanta Acta de las decisiones del Comité de Antena.</p> <p>6. Se solicita documentación a la productora: sinopsis, proyecto, relación de medios técnicos y humanos, certificados fiscales y de la Seguridad Social, presupuestos...</p> <p>7. Se elaboraran las órdenes en SAP</p> <p>8. Se elaboran los documentos para la elaboración del contrato conforme a modelo normalizado.</p> <p>9. Se elaboran los pedidos SAP</p> <p>10. Se elabora un documento de recepción “física” del programa</p> <p>11. Recepción de documentación específica de programa: guiones, escaletas, cesiones de derechos, partes SGAE, partes de visionado y en su caso material en bruto de las grabaciones..</p> <p>12. Recepción de los pedidos en SAP</p> <p>13. Envío de facturas por el proveedor → Registro de Facturas</p> <p>14. Control de facturación (Gestión Económica)</p> <p>15. Documentos de cierre de producción: declaración responsable de haber efectuado los pagos pendientes, certificado Seguridad Social (conforme se estipula en contrato)</p> <p>16. Solicitud de devolución de garantías (conforme se estipula en contrato)</p> <p>17. Documento de conformidad de devolución de garantías</p> <p>9. Grado de automatización</p> <p>1. Aplicación informática para el Registro de Programas.</p> <p>2. Información y modelos de oferta (anexos a cumplimentar) en la web</p> <p>3. Programa de Elaboración de Presupuestos</p>	

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>4. Programa de Producción para la elaboración de información y fichas de programas tanto para el Comité de Análisis y Valoración como para el Comité de Antena.</p> <p>5. ERP SAP: Módulo CO (Órdenes) y Módulo MM (Compras y Materiales)</p> <p>6. Aplicaciones ofimáticas (Word / Excel / PDF) para elaboración de documentación</p> <p>7. Correo electrónico Zimbra (Comunicaciones)</p>	
<p>Alegación nº7 (página 21 de las alegaciones presentadas) Séptimo. Alegaciones al contenido de las páginas 72 y 73 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de mapa de riesgos-procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº1 alegación entidad: "Asignación de funciones y responsabilidades" y "dotación de recursos humanos y técnicos adecuados".</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "Asignación de funciones y responsabilidades" y "dotación de recursos humanos y técnicos adecuados", no se evidencia que la Entidad disponga de aplicativos que permitan asignar al personal de la Entidad al conjunto de actuaciones que se desarrollan en el programa, más allá de lo indicado en las alegaciones anteriores. Tampoco, se puede evidenciar que se utilizan aplicativos como Redmine o de gestión de proyectos para poder ver el estado en el proceso clave auditado.</p> <p>Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº7 (páginas 21 y 22 de las alegaciones presentadas) Séptimo. Alegaciones al contenido de las páginas 72 y 73 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de mapa de riesgos-procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº2 alegación entidad: "Conocimiento y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios"</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "Conocimiento y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios", tal y como se argumenta, no se dispone de un Plan de Formación y tampoco se ha evidenciado el conjunto de actuaciones que se refleja en la alegación correspondiente. No se ha dejado constancia de la implementación de un Plan de Formación que asegure el conocimiento específico para la realización del procedimiento.</p> <p>Conclusión: No se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>Alegación nº7 (página 22 de las alegaciones presentadas) Séptimo. Alegaciones al contenido de las páginas 72 y 73 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de mapa de riesgos-procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº3 alegación entidad: "Objetivos y resultados claramente definidos"</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "<i>Objetivos y resultados claramente definidos</i>", en la Auditoría de Procesos no se ha podido evidenciar que se disponga de todos los resultados secundarios más allá del conjunto de indicadores para medición del share que si se dispone de documentos formalmente definidos. Conclusión: No se acepta la alegación.</p>
<p>Alegación nº7 (página 22 de las alegaciones presentadas) Séptimo. Alegaciones al contenido de las páginas 72 y 73 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: sobre Anexo II - Auditoría de mapa de riesgos-procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº4 alegación entidad: e "Objetivos y resultados claramente definidos"</p>	<p>En relación con lo manifestado sobre "<i>Sistemas de información para el control económico-financiero</i>", se ha procedido a la modificación estableciendo la aclaración alegada ya que no se incluyó por una errata en el Informe. Conclusión: Se acepta la alegación.</p>

VII. Conclusiones y recomendaciones

Conforme establece el Apartado 7 del PPT, las conclusiones, que a continuación se presentan, están justificadas en base a la documentación soporte y papeles de trabajo obtenidos como consecuencia de la ejecución material de la auditoría realizada. En particular, dicho soporte documental contiene evidencia suficiente y adecuada, derivada de la aplicación y evaluación de los procedimientos de auditoría debidamente planificados, para la emisión de recomendaciones razonables. Todos estos documentos y resultados de los trabajos realizados han sido puestos a disposición de la Intervención General de la Junta de Andalucía.

Las citadas conclusiones se presentan agrupadas por área de análisis (sistemas y/o procedimientos, eficacia, eficiencia y economía) y debidamente referenciadas a los distintos apartados del presente Informe.

VII.1 Conclusiones sistemas y/procedimientos

Como **conclusiones generales** del alcance de sistemas y procedimientos:

1. CSRTV desarrolla **sus procesos, y presta sus servicios de un modo adecuado en base a los objetivos para la que fue creada** y que están recogidos en sus Estatutos, siendo sus actividades principales y más destacadas:
 - a. La prestación del servicio público de radio y televisión, mediante la producción, reproducción, difusión, transmisión, edición y difusión de un conjunto equilibrado de programaciones audiovisuales y radiofónicas, a través de canales generalistas, y temáticos, en abierto o codificado de radio, televisión y nuevos soportes tecnológicos, así como contenidos y servicios conexos e interactivos, que integren programas audiovisuales y radiofónicos y servicios digitales diversificados, de todo tipo de género y para todo tipo de público.
 - b. La actividad de comercialización y venta de sus productos y subproductos, merchandising, incluido todo tipo de comunicación comercial (publicidad), sea cual sea su formato, así como ediciones musicales, fonográficas y videográficas y las actividades anexas y complementarias de las anteriores.

Si bien, cabe destacar, que los procesos estratégicos y de soporte son facilitados por RTVA, que actúa como empresa matriz, por lo que CSRTV, solo desarrolla sus actividades clave de operación.
2. El desarrollo de los activos TIC de CSRTV, según se ha podido evidenciar, **favorecen el cumplimiento de los objetivos de la entidad**, permitiendo implementar soluciones tecnológicas en sus servicios de radio y televisión. Si bien se carece de una Estrategia Digital propiamente, y no se han adquirido tecnologías emergentes para mejorar la capacidad para prestar servicios (Inteligencia Artificial, Big Data, Robotización, etc.).
3. En relación a un uso eficiente de los recursos, se han **identificado mejoras en cuanto al tipo de tecnologías utilizadas**, y servicios TIC contratados, pudiéndose minimizar el número de desarrollos propios, y los servicios de infraestructura y alojamiento web contratados, con tecnologías corporativas de la Junta de Andalucía (por ejemplo, portales web).

En relación con el **nivel organizativo y procedimental** donde se ha obtenido una puntuación global de 1,4 sobre 5. Se indican a continuación las siguientes conclusiones:

2. La entidad tiene unos **sistemas básicos de gestión poco maduros** donde se ha obtenido una puntuación global de 1,75 sobre 5, como se describe en los **Apartados V.1.2.27 – V.1.2.51**, que determinan el grado de cobertura de los siguientes aspectos esenciales de organización, gestión y desarrollo de actividades:
 - a. No se dispone de sistemas de gestión basado en procesos (tipo ISO 9001), ni tampoco Mapa de Procesos.
 - b. Desde una perspectiva operativa, la entidad no dispone de un Cuadro de Mando, y solo algunos indicadores de gestión y rendimiento para cada proceso o procedimiento clave no evaluados periódicamente que permita ir conociendo el cumplimiento de objetivos.
 - c. Se dispone de un organigrama donde la entidad define su estructura organizativa, funciones y competencias para cada área. No obstante, este organigrama es compartido junto con la Agencia RTVA.
 - d. La entidad no dispone de un Mapa de Riesgos, donde se identifiquen los principales riesgos asociados a sus actividades/procesos, ni tampoco de una metodología para su evaluación. Tampoco se han identificado acciones de prevención, mitigación de riesgos, o acciones de mejora para la subsanación de riesgos materializados.
 - e. No se dispone de un Plan de Sistemas TIC, donde se recoja los principales bloques funcionales que componen los sistemas de información de la entidad.
3. A pesar de que no se dispone de Mapa de Procesos, ni procedimientos definidos adecuadamente, se puede evidenciar según sus actividades recogidas en el Catálogo de Servicios de Televisión y Radio que existe una buena adecuación a la realidad.
4. La revisión de los procesos clave se ha llevado a cabo mediante entrevistas con el personal responsable, y no se han identificado grandes desviaciones, aunque ha habido cierta dificultad dado el bajo nivel de procedimientos documentados:
 - Proceso clave de CSRTV auditado: Proceso de contratación de programas audiovisuales y financiación de obra europea.
 - o Proyecto auditado: Programa de televisión *Mi Gran Noche*.Por tanto, se proponen **áreas de mejora** en los siguientes aspectos:
 - a. Para la mayoría de las actividades no se dispone de procedimientos documentados que especifique cómo debe llevarse a cabo cada actividad.
 - b. No se dispone de una segregación de funciones por actividad, más allá de la designación de personas por áreas y las funciones de cada área, que quedan recogidas en el organigrama de la entidad.
 - c. No se dispone de herramientas que permitan conocer el esfuerzo incurrido o real por cada recurso para las actividades llevadas a cabo.
 - d. Para algunas de sus actividades, no se evidencian indicadores más allá de lo establecido en el contrato, por lo que se propone implementar cuadros de mando para un mayor seguimiento y control. No obstante, se propone realizar procesos periódicos de revisión de las desviaciones producidas.
 - e. Incorporación de Oficina Virtual para el registro de programas audiovisuales para su presentación telemática.
 - f. Existe un bajo nivel de automatización en las tareas realizadas, por ello, se propone servicios de intermediación para verificar y comprobar los datos de las

solicitudes registradas.

Por otro lado, se destacan como **puntos fuertes**:

- a. Desarrollo propio del aplicativo para registrar los programas audiovisuales.
5. Los resultados de la **evaluación de riesgos** de la entidad se han obtenido mediante el análisis de la documentación disponible, y a través de entrevistas con los responsables de la entidad.
- Proceso clave de CSRTV auditado: Proceso de contratación de programas audiovisuales y financiación de obra europea.
 - o Proyecto auditado: Programa de televisión *Mi Gran Noche*.

Se han identificado las siguientes áreas de mejora:

- a. No se realizan seguimientos periódicos formales de los indicadores de gestión, ni se establecen valores umbrales para la toma de acciones correctoras.
- b. Utilización de técnicas como matrices RACI para la designación de funciones, como mecanismos para evitar riesgos por indeterminación de funciones.
- c. No existe un proceso de verificación, por iniciativa propia o por exigencia del cliente, de los perfiles exigidos y los presentados para la ejecución de los trabajos.

Por otro lado, se destacan como **puntos fuertes**:

- a. Diferentes aplicativos desarrollados propiamente por la entidad como, por ejemplo, Registros de Programas o Programas de producción.
6. Con respecto a los servicios externalizados se ha evidenciado que los servicios solicitados en los contratos objeto de análisis han sido cubiertos de manera satisfactoria, por lo que como oportunidades de mejora se recomienda la implantación de mecanismos (informes de certificación, informes de seguimiento mensuales) para llevar un control de los objetivos establecidos en los contratos.

El **expediente de contratación** auditado ha sido:

- Expediente 19/01/2112 Servicio de grabación y edición de noticias para la delegación de CSRTV, S.A en Madrid

En referencia a los resultados del diagnóstico del **nivel de Madurez Digital** donde se ha obtenido una puntuación de 2,6 sobre 5 se indican las siguientes conclusiones:

1. El ámbito de estrategia y gobierno TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 1,8 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.1 – V.1.2.6**. Como **puntos fuertes** se destacan la creación del Comité TIC como mecanismo de seguimiento del cumplimiento de la Política de seguridad.

- Como áreas de mejora se identifican, la necesidad de integrar a todas las áreas de la entidad a modelos de gobernanza TIC existentes en la Junta de Andalucía, y implantar un proceso de gestión del portfolio de servicios digitales que recoja desde su conceptualización, hasta su implementación. Además, incorporar herramientas de sistema de vigilancia tecnológica y prospectiva del Entorno el cual es una herramienta que le permite estar informada sobre aquellos aspectos de su entorno que resultan claves para su gestión.
2. El ámbito de organización TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 3,5 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.7 – V.1.2.8**.
Como **puntos fuertes** se destaca principalmente la orientación de la organización hacia la prestación de servicios digitales, y el uso de entornos digitales colaborativos.
Como **áreas de mejora** se identifica ampliar las competencias horizontales (negocio y soporte) del Comité TIC a toda la compañía para liderar la creación de valor en los distintos servicios digitales para alinear sus áreas de negocio clave con el modelo de gobierno TI.
 3. El ámbito de clientes, la entidad ha obtenido una valoración de 3,6 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.9 – V.1.2.13**.
Como **puntos fuertes** se destacan, la puesta a disposición de la ciudadanía de contenidos digitales (Apps, Streaming de contenidos) en su ciclo completo. Además, es importante destacar su Plan de Expansión comercial.
Como **áreas de mejora** se identifica la necesidad de diseñar procesos de evaluación de la experiencia de clientes para todos sus canales digitales, con un mayor número de herramientas, como por ejemplo, testing de portales web, mapa de experiencia de usuarios, o procesos de diseño basado en la persona. También se identifica la posibilidad de promover las capacidades y servicios digitales a través de dispositivos móviles, como servicios autenticación, alertas o notificaciones personalizadas, etc.
 4. El ámbito de plataformas y arquitecturas TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 3 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.14 – V.1.2.16**.
Como **puntos fuertes** se destaca el actual sistema de información basado en SAP – ERP que les permite obtener indicadores financieros para el resultado de sus objetivos económicos.
Como **áreas de mejora** se propone una reorientación hacia tecnologías reutilizables de la Junta de Andalucía como medio de alineación tecnológica, haciendo más flexible la escalabilidad de sistemas y plataformas, y el desarrollo de tecnologías de automatización, cloud o big data.
 5. El ámbito de gestión del dato, la entidad ha obtenido una valoración de 1 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.17 – V.1.2.19**.
Como **áreas de mejora** se identifican, la necesidad de disponer de herramientas de análisis, más allá de los indicadores disponibles en la plataforma SAP en materia de recursos humanos o publicidad. Por ello, se plantea la posibilidad de diseñar un Modelo de Gobierno del Dato, para un mayor nivel de control y óptima calidad y explotación del dato, a poder ser automatizada y centralizada, que permita la activación de servicios digitales de valor a los distintos grupos de interés necesidad así como, de disponer de un modelo de gestión de la información con capacidades como la analítica en tiempo real.

6. El ámbito de innovación, la entidad ha obtenido una valoración de 1,5 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.20 – V.1.2.21**.
Como **puntos fuertes** se destacan, la patente orientación de la entidad para la implementación de acciones de innovación en sus operaciones que redunden en una mejora de los procesos de negocio.
Como **áreas de mejora** se propone la aplicación de metodologías de desarrollo ágiles, basadas en el prototipado rápido y procesos de *feedback* de usuarios para la evolución de los sistemas de información y servicios digitales. Además, se identifica la posibilidad de implementar procesos formales y documentados de identificación sistemática de proyectos y entornos de colaboración con otras cadenas de televisión o radio.
7. El ámbito de operaciones y atención al cliente, la entidad ha obtenido una valoración de 2,3 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.22 – V.1.2.24**.
Como **puntos fuertes** se destacan su sistema de gestión empresarial además de plataformas y aplicaciones como, por ejemplo, App Canal Sur, enfocados al usuario/cliente.
Como **área de mejora** se identifica la implementación de tecnologías que favorezcan una atención 24/7 como sistemas IVR, ChatBots, así como otros no automatizados.
8. El ámbito de seguridad y privacidad digital, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el **Apartado V.1.2.25 – V.1.2.26**.
Como **puntos fuertes** se destacan, la existencia de Políticas de Seguridad de la Información, y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Se han tomado medidas específicas para el cumplimiento de la RGPD como la creación de la figura del Delegado de Protección de Datos siendo formado específicamente para ello. Además, se encuentra en la adaptación de los procedimientos vigentes a las novedades del ENS. Cabe destacar que no se ha realizado una auditoría de este aspecto. Esta afirmación se basa en las evidencias y respuestas de la propia entidad en el proceso de diagnóstico.
Como **áreas de mejora** se identifican, la posibilidad de dar continuidad para el desarrollo de un completo sistema de gestión de la seguridad de la información basado en la Norma UNE-ISO/IEC 27001.

VII.2 Conclusiones eficacia

1. La entidad tiene definido e implantado un sistema de planificación y seguimiento. Prueba de ello, son los informes de seguimiento del Programa de Actuación, Inversión y Financiación y de los Presupuestos de Explotación y de Capital (PAIF-PEC), y los informes de cumplimiento y ejecución económica del Contrato-Programa, los cuales son realizados anualmente. De los tres informes mencionados, solo el primero (Informe de Seguimiento del Programa de Actuación, Inversiones y Financiación y de los Presupuestos de Explotación y de Capital) es elaborado de forma individual para CSRTV y RTVA, respectivamente, mientras que el informe de cumplimiento y de ejecución económica del Contrato - Programa se elaboran de forma única para el Grupo.
El programa presupuestario anual de la entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades. No obstante, cabe destacar que, para el cumplimiento de los objetivos previstos en el PAIF, medidas a

través de indicadores, la entidad no tiene implementado un sistema de evaluación de los resultados y de las desviaciones acaecidas, que podrían conllevar una serie de correcciones en la fase de planificación o previsión.

Por tanto, no se evidencia que la entidad disponga de una herramienta adecuada de planificación y gestión en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz. Las principales debilidades de las herramientas utilizadas por la entidad se encuentran en que las magnitudes (objetivos e indicadores) no están definidas correctamente y en la ausencia de un seguimiento y retroalimentación del sistema que permita corregir las desviaciones acaecidas en los ejercicios anteriores y facilite la toma de decisiones para los ejercicios posteriores. **(Apartado V.2.2.1 y Apartado V.2.2.3)**

2. La entidad no dispone de un Plan Estratégico para el periodo 2019-2020, mediante el cual se concreten unos planes operativos anuales, estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos, se acompañe de presupuestos y de la cuantificación en términos de costes para la consecución de aquéllos, y que relacione los objetivos recogidos en el PAIF con los compromisos establecidos en el Contrato-Programa.

Sin embargo, se encuentra en desarrollo un Plan Estratégico 2021-2026, que deberá estar en consonancia con el nuevo Contrato-Programa para el período 2021-2023 y con la nueva Carta del Servicio Público para el período 2021-2026. Dichos documentos también están en elaboración y se estima que serán aprobados a final del ejercicio 2020. **(Apartado V.2.2.2)**

3. Los objetivos recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) de la entidad tienen coherencia con los compromisos recogidos en el Contrato-Programa, no obstante, los compromisos son más amplios y específicos. **(Apartado V.2.2.2, Apartado V.2.2.3 y Apartado V.2.2.4)**
4. Los compromisos recogidos en el Contrato-Programa son asumibles tanto por la entidad como por RTVA, y la mayoría poseen un carácter cualitativo y no tienen asociados indicadores de medición. Se debería establecer indicadores asociados a cada compromiso con el objetivo de medir su realización. **(Apartado V.2.2.6).**
5. La entidad dispone de indicadores previstos en el PAIF y en el Contrato-Programa vigente. No obstante, a pesar de tener a su disposición estas herramientas de planificación y/o previsión, no tiene implementado un sistema de evaluación de los resultados y de las desviaciones acaecidas, que podrían conllevar una serie de correcciones en la fase de planificación o previsión. Estas deficiencias en la utilización de las herramientas de planificación denotan que los indicadores no están orientados a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas; y a permitir la medición, seguimiento y evaluación de los resultados. **(Apartado V.2.2.4, Apartado V.2.2.7, Apartado V.2.2.8, Apartado V.2.2.9 y Apartado V.2.2.10)**
6. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la entidad, que es ordenar e impulsar el sector audiovisual Andaluz y los objetivos operativos previstos en el PAIF: Renovar tecnología, incrementar capacidad producc. Exteriores, renovar equipación auxiliar CSRTV, renovar tecnología de estudios, renovar sistema producción digital de Radio, invertir en fondo documental, gestionar servicio público de TV con carácter G+,

- coproducir proyectos con perspectivas de género (G) y gestionar servicio público de RADIO con carácter G+. **(Apartado V.2.2.5)**
7. En relación con el Contrato-Programa, la entidad lleva a cabo una evaluación de los compromisos recogidos en el mismo a través de la elaboración anual de los informes de cumplimiento y de ejecución económica del Contrato-Programa. **(Apartado V.2.2.1)**
 8. En el análisis sobre si la actividad prestada por CSRTV puede ser equivalente a la desarrollada por otra entidad del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía que pueda desempeñar actividades similares o en su caso cuál es la naturaleza jurídica más apropiada para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y de la posible fusión o incorporación de CSRTV en RTVA, se han detectado duplicidades en el objetivo establecido en el PAIF denominado gestión del servicio público de la Radio y TV y en la estructura de costes del grupo, tanto RTVA como CSRTV asumen costes de estructura. Estos costes contemplan gastos de departamentos o unidades organizativas (Dirección, Administración, Producción, entre otros) compartidas entre ambas entidades. En cuanto a los compromisos establecidos en el Contrato-Programa, éstos son asumibles tanto por RTVA como por CSRTV.

Asimismo, como señalamos anteriormente, existe una única estructura organizativa de áreas, departamentos y direcciones para la llevanza de las actividades de RTVA y CSRTV, configurándose RTVA como un órgano de apoyo y servicio en la gestión de CSRTV que actúa en el plano operativo. Este sentido, cabe indicar RTVA presta servicios de apoyo y asesoramiento a su entidad filial CSRTV, poniendo a disposición de ésta, los servicios y medios humanos, materiales y económicos necesarios para el desarrollo de su actividad empresarial. De todo ello se deduce que ambas entidades tienen un grado alto de interdependencia en el uso de los recursos. Para solventar estas duplicidades se debería considerar la posibilidad de una fusión de RTVA y CSRTV, de forma que la gestión del servicio público de la Radio y TV se llevaría a cabo directamente por una sola entidad optimizando recursos humanos, materiales y económicos, reduciéndose los costes de estructura asumidos por ambas actualmente.

En dicho proceso, se requiere considerar, que si bien, RTVA y CSRTV son entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, cada una reviste una forma jurídica distinta: RTVA, agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y CSRTV, sociedad mercantil del sector público andaluz, considerándose más apropiado, tras el análisis realizado, que la entidad resultante de dicha fusión revista la forma de sociedad mercantil, dado que es CSRTV la que actúa en el plano operativo, mientras que RTVA le presta, esencialmente, apoyo en la gestión. **(Apartado V.2.2.13) Párrafo modificado parcialmente en base a la Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas) Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV.**

9. El Objetivo estratégico de CSRTV *“El impulso y ordenación del sector audiovisual andaluz”*, se encuentra alineado con el correspondiente al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior para el periodo 2020-2022 aprobado por orden de 12 de febrero de 2020, que recoge como objetivo estratégico en el Área de Comunicación Social: *“El impulso y ordenación del sector audiovisual andaluz, promoviendo la alfabetización mediática. (Apartado V.2.2.14)”*
10. En el análisis realizado de los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que ha sido posible obtener información disponible correspondiente al ejercicio 2018 y 2019 de Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S.A. (CCMA, S.A.), Radio Televisión Madrid, S.A., Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U. y RTVE, Sociedad Mercantil Estatal Corporación de Radio y Televisión Española, S.A., se ha observado que CSRTV ocupa la cuarta posición en el ranking de audiencia media anual de ambos ejercicios, superando a Radio Televisión Madrid y estando por debajo de CCMA, S.A., Euskal Telebista – Televisión Vasca y RTVE. **(Apartado V.2.2.12)**

VII.3 Conclusiones eficiencia

1. La entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, no obstante, dispone de una serie de manuales e instrucciones, que contemplan la metodología a seguir en algunos procedimientos de control interno. **(Apartado V.3.2.1)**
2. La entidad dispone de un sistema separado de contabilidad analítica por cada uno de los programas de TV y radio ofrecidos por la misma que puede evidenciar el coste de estos y distinguir el resultado de RTVA y CSRTV. No obstante, a través de la contabilidad analítica que posee la entidad, no es posible conocer el coste de cada una de las actividades que desarrolla. **(Apartado V.3.2.2)**
3. Existen indicios de ineficiencia en la consecución de algunos de los objetivos fijados en el PAIF como en el caso del objetivo *“Invertir en fondo documental”* en el que no solo se observa una infraejecución, sino también que los costes incurridos en función del número de horas superan tanto en 2018 como en 2019 los presupuestados **(Apartado V.3.2.3)**. Entre las alternativas para un uso más eficiente de los recursos podrían adoptarse las siguientes:
 - Obtención de nuevas fuentes de financiación.
 - Diseño e implantación de un sistema de planificación de recursos por actividades.
 - Diseño, elaboración e implantación de un plan estratégico adecuado que incluya planes operativos anuales que definan las metas a alcanzar, que definan indicadores, que incluyan presupuestos en términos de costes de las actividades para la consecución de los objetivos, y que incluyan los métodos de evaluación de identificación de desviaciones y de control.
 - Implantación de un sistema de medición y evaluación de los resultados adecuado.

En base a los resultados obtenidos **(Apartado V.3.2)** la entidad no tiene diseñado un sistema de planificación ni un sistema de indicadores adecuado para conocer la eficiencia alcanzada en la prestación de las actividades.

VII.4 Conclusiones economía

1. La entidad tiene una alta dependencia financiera de las aportaciones recibidas de RTVA, por lo que existe una mínima capacidad de autofinanciación. Se recomienda a la entidad obtener nuevas vías de ingresos o potenciar los recursos generados a través de sus actividades. **(Apartado V.4.2.1)**
2. No se han identificado variaciones relevantes en los costes económicos del ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018. El epígrafe gastos de personal supone un 49% (47% en 2018) de los gastos del ejercicio. Asimismo, se observa que el segundo epígrafe con mayor peso respecto al total de costes se corresponde con otros gastos de explotación, que representan un 27% (26% en 2018) de los gastos del ejercicio, los cuales tienen su origen principalmente en los gastos de los derechos de propiedad intelectual, los circuitos de emisión, producción y contribución de las señales de radio y televisión, los gastos de gestión de la publicidad y los gastos generados por la facturación realizada por la RTVA por los servicios prestados a CSRTV. **(Apartado V.4.2.2)**

Según se refleja en el informe de auditoría del ejercicio 2019, la Sociedad como entidad dominada del grupo, tiene contingencias no provisionadas por actas firmadas en disconformidad correspondiente al IVA de 2012, 2013 y 2014, y 2015, 2016 y 2017, por importe de 28 millones de euros y 64 millones de euros respectivamente.

3. La entidad dispone de un sistema separado de contabilidad analítica por cada uno de los programas de TV y radio ofrecidos por la misma que puede evidenciar el coste de estos y distinguir el resultado de RTVA y CSRTV. No obstante, a través de la contabilidad analítica que posee la entidad, no es posible conocer el coste de cada una de las actividades o líneas de actuación que desarrolla. **(Apartado V.4.2.3)**
4. En el análisis comparativo relativo a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades, en el ejercicio 2019, se ha observado que el importe de otros ingresos de explotación en el caso de CSRTV son similares a efecto de importe con Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U. e inferiores a los de RTVE y CCMA. Se ha constatado a partir de las cuentas anuales del ejercicio 2019 que el 92% de estos ingresos tiene su origen en la aportación de RTVA, a efectos comparativos con el caso de Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U., tiene origen principalmente en subvenciones de explotación recibidas del Gobierno Vasco. **(Apartado V.4.2.4)**
5. La entidad tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes y servicios y de personal **(Apartado V.4.2.5)**.

VII.5 Recomendaciones y/o propuestas de mejora

1. Mejorar las herramientas de planificación y gestión que la entidad tiene a su disposición con el fin de que sean adecuadas para la toma de decisiones. Esto implica rediseñar objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz.
2. Implantar el Plan Estratégico, actualmente en desarrollo, coherente con el Contrato-Programa, y que les permita establecer un plan global e integrador que defina las líneas

prioritarias de intervención de la entidad en el plazo de ejecución 2021-2026 con las que cumplir con sus objetivos y compromisos establecidos en su normativa reguladora y usando para ello indicadores propios que permitan evaluar los resultados aplicando criterios sostenibles de eficacia, eficiencia y economía.

3. Elaborar un Plan de actuación que establezca las metas a alcanzar en el corto plazo de los compromisos recogidos en el Contrato Programa, de forma que exista una concreción de los mismos a través de este documento y tengan asociados indicadores de medición, independientemente de su carácter cualitativo o cuantitativo.
4. Dadas las duplicidades detectadas en la gestión del servicio público de la Radio y TV entre RTVA y CSRTV (Véase Apartado VII.2 Conclusiones de Eficacia. Punto 8) se debería considerar la posibilidad de una fusión entre ambas entidades, de forma que la gestión de dicho servicio público se llevara a cabo directamente por una sola entidad optimizando recursos humanos, materiales y económicos, reduciéndose los costes de estructura asumidos por ambas actualmente. En dicho proceso, se requiere considerar, que si bien, RTVA y CSRTV son entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, cada una reviste una forma jurídica distinta: RTVA, agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y CSRTV, sociedad mercantil del sector público andaluz, considerándose más apropiado, tras el análisis realizado, que la entidad resultante de dicha fusión revista la forma de sociedad mercantil, dado que es CSRTV la que actúa en el plano operativo, mientras que RTVA le presta, esencialmente, apoyo en la gestión. **(Apartado V.2.2.13) Párrafo modificado parcialmente en base a la Alegación nº2. (páginas 5-8 de las alegaciones presentadas) Segundo. Alegaciones al contenido de los apartados V.2.2 Resultados obtenidos (punto 11) y VI.2 Conclusiones eficacia (punto 8): sobre naturaleza jurídica para la prestación directa del servicio público de radio y televisión y duplicidades RTVA-CSRTV.**
5. Diseñar y definir un mapa de procesos, que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por CSRTV.
6. Llevar un sistema de contabilidad analítica de las actuaciones, actividades, o líneas de actuación que pueda evidenciar los presupuestos o previsiones y los costes de las actuaciones, actividades o líneas de actuación, que identifique la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales y su evolución interanual.
7. Reducir la alta dependencia financiera de las aportaciones recibidas de RTVA y mejorar la capacidad para generar autofinanciación, obteniendo nuevas vías de ingresos o potenciando aquellas que generan los ingresos por actividad propia de la entidad.

Adicionalmente, se aplican dos criterios objetivos para la presentación, a modo de síntesis, de las recomendaciones y/o propuestas de mejora:

- Dificultad para su implantación: Se distingue entre aquellas medidas fácilmente implantables o "quick wins" (**recomendación y/o propuesta de mejora n.º 2,3, 5, 6**) y aquellas otras para las que se hace necesario concretar la intervención de terceros y evaluar el coste de su implantación (**recomendación y/o propuesta de mejora n.º 1,4 y 7**).
- Prioridad de implantación: se dará preferencia en su aplicación a aquellas medidas que se traduzcan en una obtención de beneficios por parte de la entidad, ya incidan en una reducción de su estructura de costes o bien en una explotación de otras oportunidades o

vías alternativas de obtención de ingresos. **(prioridad de implantación recomendación y/o propuesta de mejora n^o 4, 7, 1, 2, 3,6 y 5).**

Anexos

Anexo I - Normativa específica de aplicación a la entidad

- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Ley 18/2007, de 17 de diciembre, de la radio y televisión de titularidad autonómica gestionada por la Agencia Pública de Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA).
- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.
- Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía.
- Ley 10/2018, de 9 de octubre Audiovisual de Andalucía.
- Ley 2/2019, de 26 de junio, relativa a modificación de la Ley 18/2007, de 17 de diciembre, de la Radio y Televisión de titularidad autonómica gestionada por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA) y de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, de creación del Consejo Audiovisual de Andalucía.
- Resolución de 15 de octubre de 2010, de la Presidencia, por la que se ordena la publicación de la Carta del Servicio Público de la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA), aprobada por el Pleno del Parlamento de Andalucía en sesión celebrada los días 15 y 16 de septiembre de 2010.
- Acuerdo de 3 de noviembre de 2015, del consejo de Gobierno, por el que se autoriza la fusión por absorción de «Canal Sur Televisión, S.A.» a «Canal Sur Radio, S.A.» y el cambio de denominación a «Canal Sur Radio y Televisión, Sociedad Anónima (Canal Sur)».
- Corrección de errores del Acuerdo de 27 de diciembre de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Contrato-Programa entre el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía y la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía para el período 2017-2019.

Anexo II – Análisis de sistemas y procedimientos – Descripción detallada de procedimientos

Anexo II.1 - Diagnóstico de Procesos y Tecnologías:

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno</p>	<p><i>Estrategia Digital</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puesta en marcha de un proyecto piloto para una plataforma OTT, como proyecto vital de futuro. 2. En tramitación expediente para OTT y nuevo CMS, y dotar a ambos sistemas de un nuevo CDN. 3. Gestión trabajo en radio en entornos digitales, con interconexión redacción, programación y gestión recursos sonoros. 4. Implementación de nuevas tecnologías para el teletrabajo
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno</p>	<p><i>Vigilancia Tecnológica</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa monitoriza continuamente las tendencias del mercado mediante publicaciones, visitas programadas y asistencia a eventos internacionales, foros y congresos para su adopción por la organización. 2. Asistencia online a demostraciones y nuevas actualizaciones y capacidades de software específicos. 3. Visitas programadas a otras televisiones, públicas y privadas, líderes en implantación broadcast a través de IP o flujos de trabajo e instalaciones diseñadas para canales informativos 24 horas (sic TV y Canal 3/24 de Tv3). 4. Socios de AUSAPE, la asociación de usuarios de SAP, y se asiste a eventos y seminarios de IDC, IDG, ASLAN, ITDM, Sedian, CCN-CERT y otros.
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno</p>	<p><i>Gobierno TI</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Comité TIC y el Comité de Seguridad TIC integran a toda la organización y elaboran directrices e instrucciones para el gobierno del dato.
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno</p>	<p><i>Normativa Digital</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Seguridad de la Información 2. Manual de Buen uso y comportamiento respecto a los sistemas informáticos y redes de comunicaciones 3. El Comité de Seguridad TIC asegura el cumplimiento de la Política de seguridad, además de ser mecanismo de seguimiento. Se dispone de un Comité de Seguridad y de una Política de Seguridad de la información, de procedimientos para la tramitación de solicitudes de acceso a las aplicaciones, así como de un sistema de gestión de identidades y clasificación de la información.

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
		<p>4. Existe la figura de un DPD, auditoría continua del RGPD y una aplicación para la gestión del RGPD. El comité de seguridad viene trabajando en la adecuación al ENS en coordinación con la CPAI. El RAT se encuentra disponible en el Portal de Transparencia de la JdA y en la Web de RTVA/CSRTV. Se colabora con Andalucía CERT en cuestiones de seguridad. Manual de funciones y responsabilidades respecto a protección de datos. Procedimientos de comunicación de Brecha de Seguridad. Transparencia (Publicidad Activa y derecho de acceso a la información) de disponer de una Instrucción (I-65) que regula el procedimiento interno (responsables, contenidos y periodicidad).</p> <p>5. Se dispone de una sección sobre Transparencia en la Web de RTVA/CSRTV y la información se publica además en la web de la JdA a través de la plataforma "Drupal". Sobre el derecho de acceso a la información pública se reciben, gestionan y responden las solicitudes mediante la aplicación PID@ de la JdA.</p> <p>6. En cuanto a incidentes de seguridad se registran, categorizan, clasifican y se asignan en la aplicación "Mantis" a la que tienen acceso todos los miembros del Comité de Seguridad para su tratamiento y resolución.</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno</p>	<p><i>Alineamiento de la Estrategia Digital</i></p>	<p>1. La organización coordina sus proyectos digitales y de telecomunicaciones con distintos organismos de los que depende: Dirección General de Telecomunicaciones, Dirección General de Política Digital y Dirección General de Comunicación Social.</p> <p>2. Uso de la Red Corporativa de la JdA</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno</p>	<p><i>Gestión del Portafolio Digital</i></p>	<p>1. La organización dispone de un portafolio de servicios digitales orientados al cliente, y verifica de forma continuada el grado de satisfacción a través de métricas de audiencia.</p> <p>2. La entidad gestiona sus propios sistemas de información, manteniendo y desarrollando nuevos servicios digitales con recursos propios. Entre ellos, se destaca: o Sistema digital de Canal Sur Radio formado por sistema Digasystem con la finalidad de editar, automatizar, emitir y almacenar con un total de 62 puestos distribuidos en estudios centrales y delegaciones para un total de 4 canales (Canal Flamenco Radio y parcialmente Canal Sur Radio, Canal Fiesta Radio y Radio Andalucía Información).</p>

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
		<ul style="list-style-type: none"> o Programa Inews para Redacción adaptado a organización y niveles jerárquicos. o Gestión digital de emisiones, con entorno operativo para manejo en remoto.
Diagnóstico de Madurez Digital – Organización	<i>Organización digital</i>	1. Los procesos de digitalización se desarrollan liderados por áreas especializadas en las TI y Tecnologías Audiovisuales, bajo las directrices del Comité de Dirección y Comité TIC
Diagnóstico de Madurez Digital – Organización	<i>Entornos digitales colaborativos</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1. La organización dispone de plataformas de trabajo colaborativo de correo (Zimbra), videoconferencia (Zoom), así como de generación y edición de contenidos audiovisuales para televisión, radio y web. 2. ERP SAP 3. El correo electrónico con acceso desde dispositivos como el móvil o Tablet con acceso desde dentro de la red de RTVA como desde el exterior. 4. Se dispone de "Invesdoc" como gestor documental integrado tanto en el ERP de SAP como en aplicaciones de desarrollo propio y de uso en procesos de negocio como los "Expedientes de Contratación" y en el "Expediente de Personal" entre otras funciones. 5. Se utiliza la herramienta "LimeSurvey" para la recogida de encuestas y opiniones. Se dispone de una plataforma para la realización de cursos de formación del empleado "Moodle". 5. Para la comunicación de los usuarios con el área de sistemas de gestión corporativa y la comunicación de incidencias respecto a aplicaciones se dispone de Mantis. 6. Con respecto a incidentes sobre microinformática, (puesto de trabajo y software local o red) se dispone de GLPI. EL empleado dispone de un portal personal con una multitud de servicios y accesos a información con un alto grado de interacción con la dirección de RRHH.
Diagnóstico de Madurez Digital – Clientes	<i>Canales de Interacción</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Portal Web 2. Youtube 3. Instagram 4. Facebook 5. Twitter 6. Plataforma de contenidos en streaming 7. Canales temáticos a la carta 8. Aplicaciones móviles (Apps) Canal Sur TV y Canal Sur Radio 9. Servicios de booking y venta de imágenes 10. Además en la Web existe la posibilidad de suscripción a un boletín de noticias. Existe el

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
		programa "El público tiene la palabra". La sección en la Web de El Defensor de la Audiencia. Web de la Banda.
Diagnóstico de Madurez Digital – Clientes	<i>Experiencia del Cliente</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Los servicios y canales digitales se desarrollan plenamente orientados al cliente y se ofrecen servicios adicionales de accesibilidad: Subtitulación, audio-descripción y signado. 2. Plan de RSC 3. Vocación de servicio público a través de la firma de convenios con asociaciones públicas y privadas (culturales, ONGs, sector audiovisual, etc.
Diagnóstico de Madurez Digital – Clientes	<i>Contenido Digital</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma de contenidos en streaming y a la carta de contenidos en radio (web y app). Flamencorradio.com y Canal Sur Radio Música con emisión exclusiva vía Web y App. Plataforma de podcasts para acceso inmediato a programas. También a través de otras plataformas, como Ivox, Google o Spotify. 2. Plataforma de contenidos en streaming y a la carta de contenidos en televisión. Emisión web canales TV. 3. Aplicaciones móviles Canal Sur Tv y Canal Sur Radio (plataformas Android y IOS). 4. Canales temáticos. 5. CDN (Contenedor digital de contenidos multimedia) 6. Plan de expansión comercial de los soportes digitales de Canal Sur.
Diagnóstico de Madurez Digital – Clientes	<i>Trámites y Servicios Digitales</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud de visita a las instalaciones puede realizarse por teléfono o correo electrónico. 2. Para asistir de público a programas, existe una dirección de correo electrónico y/o teléfono para escribir WhatsApp. 3. Para contactar con el Defensor de la Audiencia se facilita un cuestionario rellenable en la página web. 4. Los servicios audiovisuales se prestan en su totalidad a través de medios digitales y multiplataforma. 5. Perfil de contratante, SIREC, Andalucía Produce, Petición de imágenes a Booking, PID@
Diagnóstico de Madurez Digital – Clientes	<i>Marketing Digital</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Figura una Dirección Comercial para publicitar los servicios de publicidad en las distintas emisoras, programas de la entidad. Plan de expansión comercial de los soportes digitales. 2. Redes sociales en los que se publicitan las actividades de la entidad

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura</p>	<p><i>Arquitectura Tecnológica</i></p>	<p>1. Se dispone de Mapas de Información de los sistemas de información actuales. 2. La organización desarrolla de forma continuada el trabajo en movilidad con un alto grado de automatización en los procesos de generación y emisión de contenidos. 3. La organización gestiona sus propios sistemas de información, manteniendo y desarrollando nuevos servicios digitales con recursos propios. 4. Renovación tecnológica y de arquitectura, en los sistemas de gestión y de microinformática que finalizarán en 2021.</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura</p>	<p><i>Alineación Tecnológica</i></p>	<p>1. Se hace uso de la Red Corporativa de la JdA, para el uso de la Base de Datos Oracle estamos dentro del acuerdo entre JdA y Oracle, así como con el de Microsoft. Todas las contrataciones de bienes y servicios TIC se remiten a través de INFOCOR a la revisión y evaluación de la Dirección Gral. de Transformación Digital 2. CSRTV desarrolla una actividad específica (Generación y Distribución de Contenidos Audiovisuales) y, por tanto, utiliza arquitecturas y plataformas en su corebusiness diferentes a las requeridas por el órgano al que pertenece (RTVA).</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura</p>	<p><i>Complejidad Tecnológica</i></p>	<p>1. Nivel de complejidad alto, grado de obsolescencia medio 2. Alto nivel de Sistemas Legados (Legacy Systems) 3. Uso de arquitectura estándar y plataformas abiertas, se dispone de un Dominio y Directoria Activo de MS, sistemas operativos linux y windows, uso de Libre Office y Office de MS, BD Oracle y MySQL, Uso de Java como lenguaje de programación</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato</p>	<p><i>Gobierno del Dato</i></p>	<p>1. El modelo de gobierno del dato se aplica a ciertos procesos y áreas de negocio en lo referente a la gestión del dato existen diferentes etapas y se dispone de una SAN, con la implantación en breve de una SAN alternativa para sistemas críticos. 2. Se dispone de un procedimiento y política de back-up, para ello se tienen dos robots de copias en cintas y una tercera alternativa de copia en discos mecánicos. 3. Se dispone de dos armarios ignífugos para el almacenamiento de cintas. La ubicación de cintas en ambos armarios para aumentar la disponibilidad en caso de incendio 4. En lo referente a Base de datos el sistema de gestión SAP se encuentra sobre una BD con</p>

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
		<p>tecnología "In memory" con redundancia de memoria y disco, contando con un sistema de replicación continua</p> <p>5. Respecto al resto de bases de datos el gestor corporativo es Oracle y este dispone del sistema de replicación DataGuard sobre un almacenamiento alternativo</p> <p>6. Se dispone de un sistema de gestión de identidades que gestiona todos los servicios disponibles para un usuario, su criticidad (ENS) y su nivel de datos personales. Cada aplicación, al igual que el SAP, dispone de un sistema propio de gestión de permisos</p> <p>7. Existe una Instrucción (I-61) que regula el procedimiento de solicitud de acceso a las aplicaciones</p> <p>8. Se dispone de un Directorio Activo con toda su gestión de políticas del mismo</p> <p>9. En cuanto a normativa, se cumple con el RGPD y se aplica desde el inicio o concepción de un nuevo sistema. Como Agencia Pública se da cumplimiento a la Ley de Transparencia</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato</p>	<p><i>Analítica del Dato</i></p>	<p>1. Existe un sistema de consultas a la Dirección desarrollado sobre Pentaho y en fase inicial. Por otro lado, varios sistemas propios de diferentes áreas de negocio disponen de un sistema de información propio como: inversiones publicitarias, sistemas de información en los módulos del ERP de SAP, Masa Salarial en RRHH o el sistema de información de contratación de publicidad en el área comercial. Actualmente se está trabajando sobre una nueva herramienta para el desarrollo y puesta en marcha de un cuadro de mandos.</p> <p>2. Elaboración propia de datos de audiencia a partir datos Kantar Media y EGM.</p>
<p>Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato</p>	<p><i>Almacenamiento del Dato</i></p>	<p>1. Silos de datos individuales con grado de integración medio.</p> <p>2. Los tres grandes bloques de datos se encuentran en la BD del ERP de SAP, en el gestor de BD Oracle corporativo y el gestor documental Invesdoc. Sobre estos se ejecutan todas las aplicaciones, tanto las de desarrollo propio como las comerciales. Estas cubren y operan tanto en RTVA como en CSRTV. Sobre estas aplicaciones existen iniciativas y funcionalidades que integran la información y homogenizan procesos de diferentes direcciones y sociedades</p>

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
Diagnóstico de Madurez Digital - Innovación	<i>Innovación Digital</i>	1. La entidad cuenta con una Dirección de Innovación y Negocio, que, según el documento de Disposición de Organización y Funcionamiento, está destinado a analizar estrategias y acciones en el ámbito digital y proponer modificaciones de la misma.
Diagnóstico de Madurez Digital – Innovación	<i>Velocidad Digital</i>	1. No se evidencia que la entidad disponga de modelos de desarrollo de servicios digitales basado en el prototipado rápido, ni en la gestión de proyectos ágiles.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	<i>Sistemas de Atención al Cliente</i>	1. En el portal web de la entidad existe un Defensor de la Audiencia como punto de contacto entre la entidad y el usuario para las incidencias del segundo. 2. Posibilidad de ponerse en contacto con la entidad a través de las plataformas de las redes sociales 3. Portal de Transparencia, que da cobertura y atiende a las solicitudes de información de los ciudadanos respecto a la que obra en poder de CSRTV y RTVA. 4. Consejo Asesor, previsto en el artículo 20 de la Ley 18/2007, que es un órgano de participación de la entidad en la radio y televisión.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	<i>Operaciones de Servicio</i>	1. Se dispone de herramientas de gestión empresarial basadas en tecnologías ERP, no CRM, concretamente con la solución SAP.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	<i>Servicio al Cliente</i>	1. En el portal web de la entidad existe un Defensor de la Audiencia como punto de contacto entre la entidad y el usuario para las incidencias del segundo. 2. Posibilidad de ponerse en contacto con la entidad a través de las plataformas de las redes sociales. 3. Web La Banda 4. Peticiones de imágenes Booking 5. Andalucía Produce, para la gestión de la contratación de producción audiovisual (programas y obra audiovisual europea (Canal Sur con el Cine) 6. Suscripción a boletines de noticias 7. Portal de Transparencia (Procedimiento de Publicidad Activa y Derecho de Acceso - Instrucción 65-) 8. Cumplimiento del RGPD, Registro de Tratamiento de Datos, Delegado de Datos
Diagnóstico de Madurez Digital - Seguridad y Privacidad Digital	<i>Seguridad de la información</i>	1. Manual de Política de Seguridad de la RTVA, se recoge un Responsable de la Seguridad de la Información. 2. Sistema de autorización de permisos de accesos a aplicaciones 3. Protección de Datos (RGPD)

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
		<p>4. Se dispone de: Comité de Seguridad, Responsable de Seguridad, Política de Seguridad de la Información, de un DPD, procedimiento de comunicación de brecha de seguridad, manual de uso de los sistemas informáticos, manual de funciones y responsabilidades del personal, cumplimiento del RGPD con evaluación/visión continua, de una aplicación para gestión del RGPD.</p> <p>5. Se colabora con Andalucía CERT y se tienen suscripciones tanto al CCN-CERT como a Andalucía CERT.</p> <p>6. Actualmente se está trabajando en la adecuación al ENS.</p> <p>7. Se dispone de un sistema de gestión de identidades y de un procedimiento de clasificación de la información. Procedimiento para el ejercicio de los derechos recogidos en el RGPD.</p> <p>8. Así como la protección que ofrece el Directivo Activo y la Red Corporativa de la JdA, el antivirus y otros elementos de la seguridad perimetral.</p> <p>9. Existe un procedimiento de solicitud de permisos a las aplicaciones.</p>
Diagnóstico de Madurez Digital - Seguridad y Privacidad Digital	<i>Privacidad de los datos</i>	<p>1. Evaluación del cumplimiento de RGPD.</p> <p>2. Acta Comité TIC.</p>
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Modelo de Gestión basado en Procesos</i>	<p>1. La entidad cuenta con una Disposición de organización y funcionamiento (DG 6/2019)</p>
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Catálogo de Procesos</i>	<p>1. La entidad cuenta una Disposición de organización y funcionamiento en el que se recogen las actividades principales de cada una de las partes</p> <p>2. Instrucciones de organización y funcionamiento</p> <p>3. Código de Conducta Comercial, como normativa de para el control y regulación de la publicidad emitida</p> <p>4. Canal Sur Música como sistema normativo y de gestión de la obra musical (en proceso)</p>
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Mapa de Procesos de sus actividades</i>	<p>1. Existe un procedimiento regulado desde la contratación hasta la emisión de un programa en Radio y Televisión</p> <p>2. Existe un mapa de procesos por cada uno de los módulos funcionales de SAP.</p> <p>3. Existe un proceso regulado para la contratación de publicidad.</p> <p>4. Existe un proceso regulado para la contratación de Suministros, obras y servicios.</p>

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Procedimientos SAP 2. Normas técnico-operativas (NTO) 3. Disposiciones e Instrucciones
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Diseño de Procesos</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el análisis y diseño de un nuevo sistema o modificación de uno existente se tienen en cuenta procesos relacionados y existentes en otros sistemas, evitando así duplicidades y optimizando el resultado y su funcionamiento. 2. Se analizan y estudian las mejores opciones de interacción y los dispositivos a emplear para mejorar la usabilidad y la experiencia del usuario.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Modelo de Gestión Documental</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Archivo y Documentación (audio y video) 2. Archivo (documentación escrita) 3. Gestión digital, con carpetas y directorios compartidos, con gestión de permisos de acceso, donde la información está almacenada, catalogada y disponible desde toda la red corporativa. 4. La documentación que gestionan los sistemas de desarrollo propio o aquellos que se adquieren comercialmente deben usar como gestor documental "Invesdoc". Actualmente existe un proyecto en marcha para la adecuación de los sistemas a la política de gestión de documentos electrónicos de la Junta de Andalucía. (acceso restringido según órganos y funciones)
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Catálogo de Servicios</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carta de Servicio Público 2. Contrato-programa 3. Las emisiones de varios canales de radio y de televisión, y todo el catálogo de servicios en web y redes sociales.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Satisfacción del Cliente</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad dispone de herramientas de medición del grado de satisfacción de sus clientes y se adaptan los procesos en base a resultados 2. Análisis de audiencia de TV (Kantar Media) y Radio (EGM) 3. Otras herramientas para medir el grado de satisfacción y uso de nuestros servicios (Google Analytics, Conscore, Hootsuite)
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	<i>Metodología de Desarrollo TIC</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de la herramienta Enterprise Architect y aplicación de algunas fases de Métrica V3, dependiendo del sistema
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	<i>Gestión de Procesos y Servicios TIC</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha evidenciado un marco de procesos propio, ni se encuentra certificado bajo ningún estándar internacional tipo ISO 20000
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	<i>Modelo de Gobierno TI</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencias que la entidad disponga de modelos de gobierno TI tipo CMMI, o buenas prácticas basadas en marcos de trabajo tipo ITL o COBIT

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
Sistemas de control de la actividad	<i>Análisis de resultados</i>	1. Análisis de audiencia de TV y Radio (Kantar Media y EGM) 2. Estadísticas de acceso a web y redes sociales (Google Analytics, Conscore, Hotsuit) 3. Google Analytics pantallas conectadas HbbTv
Sistemas de control de la actividad	<i>Cuadro de Mandos</i>	1. Datos económicos de cuentas anuales 2. informes de seguimiento del C-P, de contabilidad analítica (trimestrales) 3. Informes de seguimiento presupuestario 4. Informes semanales de gastos/ingresos/audiencia 5. Informes múltiples de SAP
Sistemas de control de la actividad	<i>Tratamiento de desviaciones</i>	1. No se evidencia que la entidad disponga de procesos formales para el seguimiento o tratamiento de desviaciones en los resultados obtenidos de su actividad
Sistemas de control de la actividad	<i>Toma de decisiones</i>	1. Existe un Comité de Dirección con análisis de datos y toma de decisiones 2. Comité de Antena de TV y Multimedia 3. Comité de Antena de Radio 4. Comité de Coordinación 5. Comité de Análisis y Valoración de Programas 6. Mesas de Contratación de RTVA y CSRTV 7. Comité TIC y Comité de Seguridad TIC 8. Comité de Innovación y Negocio
Sistemas de control de la actividad	<i>Mapa de Riesgos</i>	1. No se evidencia que la entidad disponga de un proceso formal para detectar riesgos y posibles acciones para su mitigación. Además, no se dispone de un mapa de Riesgos a nivel básico de detalle
Sistemas de control de la actividad	<i>Grado de Automatización</i>	1. No se evidencia que la entidad disponga de herramientas que permitan la explotación de datos para su visualización automática, facilitando Cuadros de Mando detallados
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Organigrama</i>	1. Organigrama general de la entidad 2. Organigramas funcionales por áreas/departamentos 3. Convenio Colectivo. Definición de puestos
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Relación de Puestos de Trabajo</i>	1. La Estructura Profesional de la empresa (no tiene RPT al no ser Administración) figura en el X Convenio Colectivo
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Plan de RR.HH.</i>	1. Nuevo Reglamento de la Mesa de Contratación
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Plan de Formación</i>	1. Plan de Formación 2. Formación continua y adaptada a las necesidades 3. Plataforma de teleformación para acceso a cursos abiertos y gratuitos de otras entidades.
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Análisis de Capacidad</i>	1. Aunque no se dispone de unos mecanismos de medición, hay Bolsas de Trabajo para el desempeño de diferente y/o superior grupo profesional.

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Evidencias
Adecuación de los recursos informáticos	<i>Inventario TIC</i>	1. Ficha Técnica de Sistemas 2. Se dispone de la herramienta de software abierto GLPI para el inventario de activos, software y hardware. Así como OCS integrado con la JdA.
Adecuación de los recursos informáticos	<i>Plan de Sistemas</i>	1. No se ha evidenciado que la entidad disponga de un Plan de Sistemas de la Información, donde identifique y defina la tecnología utilizada en tres capas: Datos, Procesos y Servicios
Adecuación de los recursos informáticos	<i>Adaptación de la Administración Electrónica</i>	1. Se utilizan las siguientes herramientas y plataformas: Sirec, Portafirmas, @ries, RFE, PUEF, FACe, Perfil de Contratante, PID@, Drupal, INFOCOR.
Cumplimiento Normativo de la Junta de Andalucía	<i>Registro de Procedimientos Administrativos</i>	1. La entidad no realiza una identificación de sus procedimientos internos o externos en el Registro de Procedimientos Administrativos
Cumplimiento Normativo de la Junta de Andalucía	<i>Grado de Telematización de Procedimientos</i>	1. La entidad no realiza una identificación de sus procedimientos internos o externos en el Registro de Procedimientos Administrativos por lo que no se encuentra en ningún grado de Telematización de procedimientos a la ciudadanía

Anexo II.2 Auditoría de Procesos

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo II.2 Auditoría de Procesos			
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidades de Mejora
Dirección Programas y Ajena	Proceso de Negocio CSRTV: Proceso de contratación de programas audiovisuales y financiación de obra europea Exp. Programa "Mi Gran Noche"	1. <i>Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales</i>	1. Existe un documento que muestra las acciones a realizar, actores y documentación, con bajo nivel de detalle	1. Implementar una Oficina Virtual para el registro de Programas
		2. <i>Personal asignado: número, categoría y formación</i>	1. No se evidencia que exista un modelo de gestión que permita realizar un diseño de la estructura del equipo de trabajo destinado al procedimiento de contratación ni en cuanto a su dimensionamiento ni en cuanto a su estructura por categorías	1. MATRIZ RACI con todos los roles y sus funciones en la participación de este proceso.
		3. <i>Segregación de funciones</i>	1. Los documentos de referencia son las fichas de puesto, pero no está documentada formalmente la segregación de funciones del proceso, salvo Los Comités de Análisis y Comité de Antena, se detallan en la Instrucción 72.	1. MATRIZ RACI con todos los roles y sus funciones en la participación de este proceso.
		4. <i>Registro de los trámites del procedimiento</i>	1. Se dispone de los registros indicados en el proceso facilitado.	1. No se establece oportunidad de mejora en este aspecto.
		5. <i>Tiempos de tramitación</i>	1. Dentro de la carta de servicios se estable como tiempo de tramitación máximo 45 días.	1. Establecer un seguimiento de los tiempos de tramitación medios por el equipo encargado de realizarlo.
		6. <i>Resultados (número de procedimientos tramitados)</i>	1. No aplica debido a que se trata de una muestra del proceso clave de contratación de programas audiovisuales. ²	1. Implementar Comité de Dirección tras la finalización de contratos para hacer un análisis de los resultados.

² Párrafo modificado en base a la **Alegación nº6** (página 18 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: Cuestión observada nº 6 sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº3.

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo II.2 Auditoría de Procesos		
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidades de Mejora
		7. Otros indicadores asociados al procedimiento	1. En los propios contratos se establecen indicadores del tipo, % de audiencia, y se revisan mediante informes diarios, pero no están soportados con un Cuadro de Mando.	1. Implementación de Cuadro de Mandos para el control de Programas.
		8. Controles existentes	1. No se describen, más allá de la revisión de los aspectos jurídicos propios de un proceso de contratación pública.	1. Proceso de revisión periódica / Comités de seguimiento de revisión del Contrato-Programa adjudicado mediante sus resultados en share, etc.
		9. Grado de automatización	1. No se evidencia grado de automatización de los sistemas de información	1. Implementar Servicios de Intermediación para la comprobación de datos de las solicitudes registradas de los expedientes la misma actuación.

Anexo II.3 Auditoría de Mapa Riesgos-Procesos

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo II.3 Mapa Riesgos-Procesos		
Área	Proceso	Acciones de mitigación del Riesgo	Evidencias	Oportunidades de Mejora
Dirección Programas y Ajena	Proceso de Negocio CSRTV: Proceso de contratación de programas audiovisuales y financiación de obra europea	1. Asignación clara de funciones y responsabilidades	1. No se evidencia que exista una asignación de funciones y responsabilidades documentada de manera específica para este proceso	Utilización de técnicas como matrices RACI para la designación de funciones, como mecanismos para evitar riesgos por indeterminación de funciones
		2. Dotación de recursos humanos y técnicos adecuados	1. No se evidencia que exista un modelo de gestión que permita realizar un diseño de la estructura del equipo de trabajo destinado al	

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo II.3 Mapa Riesgos-Procesos			
Área	Proceso	Acciones de mitigación del Riesgo	Evidencias	Oportunidades de Mejora
	Exp. Programa "Mi Gran Noche"		procedimiento de Contratación, ni en cuanto a su dimensionamiento ni en cuanto a su estructura por categorías	
		3. <i>Conocimientos y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios</i>	1. No se evidencia que exista un plan de formación específico para este proceso	1. Plan de Formación adecuado al conocimiento necesario para realizar la actividad
		4. <i>Objetivos y resultados claramente definidos</i>	1. No se evidencia que exista una definición de objetivos y resultados documentada de manera específica para este proceso, más allá del share del programa	1. Oficina de seguimiento de programas audiovisuales en todo el ciclo del producto.
		5. <i>Sistemas de información para el aseguramiento y control de registros de actividad</i>	1. Aplicativo 1: Registro de Programas Audiovisuales. Aplicativo 2: Proyectos de Producción 2. Gestor Documental: Invest2	
		6. <i>Sistemas de información para el control económico-financiero</i>	1. La Ficha de Contenidos ofrece información económica sobre los Programas Audiovisuales, en base a la Contabilidad de la entidad. Además aporta información definitiva de los costes de los programas aprobados en Comité de Antena, y que ésta se complementa con la elaboración de la Orden de Gasto correspondiente el programa, cuya gestión y control se ejecuta operativamente	1. No se registra oportunidad de mejora en estos dos aspectos auditados.

Álance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo II.3 Mapa Riesgos-Procesos			
Área	Proceso	Acciones de mitigación del Riesgo	Evidencias	Oportunidades de Mejora
			mediante el módulo MM de SAP. ³	

Anexo II.4 Auditoría de Contratos Externos

Álance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo III. Contratos de prestación de servicios externos			
Área de Contratación	Expediente	Álance y resultados esperados según Pliegos de Contratación	Evidencias	Resultado
Canal Sur Radio Televisión, S.A..	19/01/2112 Servicio de grabación y edición de noticias para la delegación de CSRTV, S.A en Madrid	1. Contratación y ejecución del Servicio de grabación y edición de noticias y/o reportajes para la Delegación de Canal Sur Radio y Televisión S. A. en Madrid. 2. Canal Sur Radio y Televisión S.A. al objeto de complementar el servicio de grabación y edición de noticias y/o reportajes, podrá solicitar a la E.A. en las mismas condiciones técnicas que las relacionadas en este Anexo, los siguientes servicios adicionales.	1. Documento de horarios previstos del personal asignado al servicio. 2. Certificación trimestral del contrato	No se puede evidenciar un documento formalizado de control y seguimiento de la ejecución del contrato, más allá de comunicaciones realizadas por correo electrónico.

³ Párrafo modificado en base a la **Alegación nº6** (página 18 de las alegaciones presentadas) Sexto. Alegaciones al contenido de las páginas 71 y 72 Anexo II.2 – Auditoría de Procesos: Cuestión observada nº 6 sobre Anexo II - Auditoría de procesos - Dirección de programas y ajena - En CSRTV. Cuestión nº3.

Anexo III – Análisis de eficacia**Anexo III.1. Objetivos, actividades e indicadores reflejados en el PAIF 2019 (apartado V.2.2.3)**

N.º	Objetivo	Actividad	Indicador
1	Renovar Tecnología	Renovación equipos Sevilla	Grado ejec. %
		Renovación equipamiento técnico de estudios	
2	Incrementar capacidad producc. Exteriores	Renovación Equipo para UU.MM	Nº UU.MM.
3	Renovar equipación auxiliar CSRTV	Mobiliario, Enseres y Equip. Oficina CSRTV	Grado ejec. %
		Marcas, nombres comerciales y dominios CSRTV	
4	Renovar tecnología de estudios	Centros de Producción, Renovación Estudios	Grado ejec. %
5	Renovar sistema producción digital de Radio	Ampliación/Reposición Sist. Produc. Digital Radio	Grado ejec. %
6	Invertir en fondo documental	Inversión en fondo documental	Horas incorporadas
7	Gestionar servicio público de TV con carácter G+	Producción y emisión de contenidos propios de TV G+	Horas de emisión
		Gestión de compras y emisión de producción ajena de TV G+	
8	Coproducir proyectos con perspectiva de género (G)	Criterios de G+ en los proyectos de la industria audiovisual	Nº proyectos con g+
9	Gestionar servicio público de RADIO con carácter G+	Producción y emisión de contenidos de RADIO G+	Horas de emisión

Fuente: PAIF 2019

Anexo III.2. Compromisos que tienen asociados un porcentaje de cumplimiento (apartado V.2.2.4)

Nº compromiso	Compromiso	% mínimo establecido
17.	Oferta en abierto en los medios de radio de programación generalista (informativos)	55%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio de programación generalista (divulgativos/culturales)	23%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio de programación generalista (entretenimiento)	22%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio dedicada a la actualidad informativa y divulgación de interés público (informativos)	55%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio dedicada a la actualidad informativa y divulgación de interés público (divulgativos/culturales)	40%

Nº compromiso	Compromiso	% mínimo establecido
17.	Oferta en abierto en los medios de radio dedicada a la actualidad informativa y divulgación de interés público (entretenimiento)	5%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio temática dirigida a audiencia joven (realizaciones de creadores y artistas andaluces y españoles de la música popular)	75%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio temática dirigida a audiencia joven (espacios de entretenimiento)	25%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio temática online dedicada al Flamenco (producción propia)	100%
23.	Oferta en abierto en TDT de emisión de contenidos de producción propia	75% y 85%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISIÓN (informativos)	32%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISION (divulgativos)	30%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISION (entretenimiento)	15%
24.	Programas de producción propia en TDT DE CANAL SUR TELEVISION (infantil)	2%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISION (ficción)	1%
25.	Programas de producción propia de la segunda señal TDT	95%
25.	Programas de producción propia de la segunda señal TDT con contenidos informativos, divulgativos y culturales	80%
45.	Oferta en TDT en materia de accesibilidad (subtitulación para personas sordas)	100%
45.	Oferta en TDT en materia de accesibilidad (lenguaje de signos)	100%
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL SUR RADIO	87% y 92%
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para RADIO ANDALUCIA INFORMACION	74% y 88%
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL FIESTA RADIO	87% y 92%
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para el caso de que operase una nueva marca de radio digital	74% y 88%
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL SUR TELEVISION Y ANDALUCIA TELEVISION (ATV)	90% y 99%
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL SUR TELEVISION EN HD	90% y 99%

Fuente: Contrato-Programa 2017-2019

Anexo III.3. Indicador de audiencia sobre TV – cadenas (apartado V.2.2.4 y apartado V.2.2.8)

	Audiencia media anual (%)		Cuota máxima audiencia (%)	
	2018	2019	2018	2019
CSTV (Canal Sur Televisión)	8,80	8,00	24,20	22,70
ATV (Andalucía Televisión)	0,40	0,40	5,70	5,40
Total	9,2	8,4		

Fuente: Informes de cumplimiento del contrato programa del ejercicio 2018 y 2019

Anexo III.3. Indicador de audiencia sobre TV - noticias provinciales (apartado V.2.2.4 y apartado V.2.2.8)

Cuota media Informativos provinciales	Noticias provinciales 1	Noticias provinciales 2
Granada	15,8	16,1
Almería	9,2	10,0
Córdoba	11,5	9,9
Málaga	9,3	9,4
Cádiz	6,7	9,3
Sevilla	6,9	8,9
Huelva	5,7	7,3
Jaén	8,9	5,4
Cuota media	9,1	9,6

Fuente: Informes de cumplimiento del Contrato Programa del ejercicio 2018 y 2019

Anexo III.4. Indicador de audiencia sobre Radio (apartado V.2.2.4 y apartado V.2.2.9)

Audiencia acumulada promedio diario L-V	nº oyentes 2018	nº oyentes 2019
Canal Sur Radio	274.000	313.000
Radio Andalucía Información	343.000	327.000
Canal fiesta Radio	17.000	12.000
Total	634.000	652.000

Fuente: Informes de cumplimiento del Contrato Programa del ejercicio 2018 y 2019

Anexo III.5. Indicador de audiencia sobre INTERNET- online (apartado V.2.2.4 y apartado V.2.2.10)

ONLINE	2018		2019	
	Tiempo de escucha anual (horas)	Nº sesiones abiertas	Tiempo de escucha anual (horas)	Nº sesiones abiertas
Canal Sur Radio	3.644.506,50	19.503.272	5.150.572,20	13.724.578
Radio Andalucía Información	307.242,10	1.217.687	334.870,10	1.179.519
Canal fiesta Radio	7.990.003,60	18.425.013	7.605.135,00	10.771.578
Flamencoradio.com	958.690,00	3.182.504	997.441,20	3.015.047

Fuente: Informes de cumplimiento del Contrato Programa del ejercicio 2018 y 2019

Anexo III.5. Indicador de audiencia sobre INTERNET- páginas web (apartado V.2.2.4 y apartado V.2.2.10)

Páginas web	Nº usuarios únicos	Nº páginas visitadas
2018	6.103.631	33.968.045
2019	8.384.501	36.163.977

Fuente: Informes de cumplimiento del Contrato Programa del ejercicio 2018 y 2019

Anexo III.6. Resumen de los 64 compromisos recogidos en el Contrato Programa 2017-2019 (apartado V.2.2.6)

Nº	Compromisos
1	Sistema de separación de cuentas por actividades y líneas de negocios
2	Modernización estructural y desarrollo gerencial de RTVA y Canal Sur
3	Integración de la perspectiva de género
4	RTVA y Canal Sur actuarán conforme a criterios de planificación estratégica
5	Gestión comercial del grupo empresarial
6	Cooperación activa con el sistema educativo
7	Mantener el acceso a sus emisiones de Radio, TV y servicios en Internet
8	Prioridad a las cuestiones, sugerencias, quejas y reclamaciones de la audiencia
9	Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
10	Potenciación de la Acción Comunicacional de Canal Sur en emisiones internacionales
11	Acciones de comercialización de los fondos documentales audiovisuales
12	Difusión del Día de Andalucía
13	Informar a la Consejería competente sobre los servicios públicos esenciales
14	Fomento de la producción audiovisual andaluza
15	Análisis permanente de los resultados de audiencia
16	Prestar un servicio universal

Nº	Compromisos
17	Porcentajes en los tipos de oferta en abierto en los medios de radio
18	Programas divulgativos, culturales y de entretenimiento de radio interactivos
19	Papel central de los programas de servicio informativo de radio
20	Programas y espacios informativos de radio con contenidos de ámbito local, provincial, autonómico, nacional e internacional
21	Programas y contenidos de género divulgativo y cultural de radio con diversidad de temáticas
22	Programas de entretenimiento de radio de música mayoritaria y minoritaria
23	Convertir en referencia clave la Oferta en abierto de Televisión Digital Terrestre (TDT)
24	Programas de producción propia en TDT agrupados por géneros y subgéneros
25	Difusión de la segunda señal TDT como emisión diferenciada e independiente (ATV)
26	Producción de "CanalCocina", un canal audiovisual web en internet
27	Producción de "CanalTurismo", un canal audiovisual web en internet
28	Producción de "CanalFlamenco", un canal audiovisual web en internet
29	Producción de "LaBanda", un canal audiovisual web en internet
30	Programas de producción propia en TDT bajo estándares de calidad y en formatos que permitan su integral distribución
31	Papel central de programas y espacios de servicios informativos de la oferta generalista de TV
32	Diversidad en la oferta generalista en TDT, con los informativos en el horario de mayor consumo televisivo
33	Programas y espacios informativos de TV con contenidos de ámbito local, provincial, autonómico, nacional e internacional
34	Programas de género divulgativo de la oferta generalista de TV con diversidad de temáticas
35	Diversidad de Oferta de Programas de entretenimiento de la oferta generalista de TV
36	Programas infantiles de la oferta generalista de TV con técnicas pedagógicas
37	Producciones propias de ficción de la oferta generalista de TV con temáticas y contenidos de interés
38	Especial atención a deportes de base en la programación relativa a deportes de la oferta generalista de TV y TDT
39	Difusión de la imagen de Andalucía en el exterior a través de la TV
40	Equilibrio entre los distintos territorios andaluces a través de la TV
41	Los programas y servicios de TV divulgarán valores y respetarán derechos
42	Producción propia para Radio y TV de acontecimientos de interés general andaluces
43	Programas de producción ajena de TV emitidos en función del tiempo restante de los programas de producción propia agrupados por géneros y subgéneros

Nº	Compromisos
44	Oferta de TV con difusión internacional
45	Oferta en TDT cumpliendo en lo posible sobre materia de accesibilidad (subtitulación para personas sordas y servicio en lengua de signos española)
46	Desarrollo de la entidad de la Información con una prestación de 24 h/día por 365 días/año con el objeto de eliminar la "brecha digital"
47	Prestación de todo tipo de servicios y prestaciones digitales que sean posibles
48	Visión dinámica del tratamiento de su acción digital (actualización de los accesos de participación de los usuarios)
49	Logro de Acuerdos y Convenios con entidades y organizaciones públicas o privadas
50	Presencia en redes y soluciones de internet objeto de rendimientos comerciales y de publicidad
51	Empleo de tecnologías digitales de producción, edición, distribución y difusión (Agente tecnológico de primer nivel)
52	Extensión de cobertura territorial y de cobertura de población de Andalucía sobre la difusión de la radio y la TV
53	Contribución al desarrollo de la entidad de la Información en Andalucía
54	Distribución en directo 24 h/día a través de internet de toda la oferta generalista de TV a nivel internacional por satélite
55	Distribución en directo 24 h/día a través de internet de toda la oferta de radio de Canal Sur
56	Distribución en directo 24 h/día a través de los canales de audio de TDT de toda la oferta de radio de Canal Sur
57	Producción y distribución 24 h/día del servicio de internet del portal www.canalsur.es con sus páginas y enlaces
58	Producción propia y distribución 24 h/día a través de internet de la oferta de www.flamencoradio.com
59	Producción propia y distribución 24 h/día a través de internet de la oferta audiovisual del "CanalFlamenco"
60	Producción propia y distribución 24 h/día a través de internet de la oferta audiovisual del "CanalTurismo"
61	Producción propia y distribución 24 h/día a través de internet de la oferta audiovisual del "CanalCocina"
62	Producción propia y distribución 24 h/día a través de internet de la oferta audiovisual del canal "LaBanda"
63	Distribución 24 h/día de contenidos de Canal Sur para la web educacion.tv
64	Distribución 24 h/día de los contenidos "a la carta" de los programas de radio y TV de producción propia

Fuente: Contrato-Programa 2017-2019

Anexo III.7. Análisis realizado sobre aquellos compromisos que tienen asociados un porcentaje de cumplimiento (apartado V.2.2.6)

Nº compromiso	Compromiso	% mínimo establecido	% conseguido (Informe cumplimiento 2018)	% conseguido (Informe cumplimiento 2019)
17.	Oferta en abierto en los medios de radio de programación generalista (informativos)	55%	55,00%	55,00%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio de programación generalista (divulgativos/culturales)	23%	23,00%	23,00%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio de programación generalista (entretenimiento)	22%	22,00%	22,00%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio dedicada a la actualidad informativa y divulgación de interés público (informativos)	55%	55,00%	55,00%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio dedicada a la actualidad informativa y divulgación de interés público (divulgativos/culturales)	40%	40,00%	40,00%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio dedicada a la actualidad informativa y divulgación de interés público (entretenimiento)	5%	5,00%	5,00%
17.	Oferta en abierto en los medios de radio temática dirigida a audiencia joven (realizaciones de creadores y artistas andaluces y españoles de la música popular)	75%	n/d	n/d
17.	Oferta en abierto en los medios de radio temática dirigida a audiencia joven (espacios de entretenimiento)	25%	n/d	n/d
17.	Oferta en abierto en los medios de radio temática online dedicada al Flamenco (producción propia)	100%	100,00%	100,00%
23.	Oferta en abierto en TDT de emisión de contenidos de producción propia	75% y 85%	86,35%	83,40%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISIÓN (informativos)	32%	34,04%	31,46%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISION (divulgativos)	30%	35,81%	34,70%
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISION (entretenimiento)	15%	21,69%	23,01%
24.	Programas de producción propia en TDT DE CANAL SUR TELEVISION (infantil)	2%	n/d	n/d
24.	Programas de producción propia en TDT de CANAL SUR TELEVISION (ficción)	1%	6,47%	6,50%
25.	Programas de producción propia de la segunda señal TDT	95%	80,24%	76,54%
25.	Programas de producción propia de la segunda señal TDT con contenidos informativos, divulgativos y culturales	80%	+ del 80%	+ del 80%

Nº compromiso	Compromiso	% mínimo establecido	% conseguido (Informe cumplimiento 2018)	% conseguido (Informe cumplimiento 2019)
45.	Oferta en TDT en materia de accesibilidad (subtitulación para personas sordas)	100%	Subtitulado: 6.389,60 horas, lengua de signos española: 3.877,99 horas, audiodescripción: 615,80 horas y publicidad signada 34,84 horas. Esto alcanza 10.918,23 horas producidas en diversas modalidades de accesibilidad que mantienen a Canal Sur como operador de referencia en el país en ese compromiso de atención	Subtitulado: 6.499,75 horas, lengua de signos española: 3.913,56 horas, audiodescripción: 862,16 horas y publicidad signada 34,87 horas. Esto alcanza 11.310,34 horas producidas en diversas modalidades de accesibilidad que mantienen a Canal Sur como operador de referencia en el país en ese compromiso de atención a las personas con diversidad funcional sensorial
45.	Oferta en TDT en materia de accesibilidad (lenguaje de signos)	100%		
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL SUR RADIO	87% y 92%	90,60% de la población. No hay datos sobre la cobertura territorial	90,60% de la población y 79% del territorio
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para RADIO ANDALUCIA INFORMACION	74% y 88%	n/d	87,90% de la población y 74,80% del territorio
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL FIESTA RADIO	87% y 92%	n/d	90,46% de la población y 79% del territorio
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para el caso de que operase una nueva marca de radio digital	74% y 88%	n/d	n/d
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL SUR TELEVISION Y ANDALUCIA TELEVISION (ATV)	90% y 99%	n/d	Para Canal Sur Televisión, su señal en HD y Andalucía Televisión: 98.84% de la población y 78,90% del territorio
52.	Extensión de cobertura territorial y cobertura de población para CANAL SUR TELEVISION EN HD	90% y 99%	n/d	

Fuente: Informes de cumplimiento del contrato programa del ejercicio 2018 y 2019
n/d: No hay información

Anexo III.8. Grado de cumplimiento del PAIF para los ejercicios 2018 y 2019 (apartado V.2.2.7)

Indicador	Previsión 2018	Ejecución 2018	% Grado de Cumplimiento	Previsión 2019	Ejecución 2019	% Grado de cumplimiento
1. Renovar tecnología	372.147,00	261.805,42	70,35%	103.799,96	66.974,66	64,52%
2. Incrementar capacidad producc. Exteriores	220.000,00	0,00	0,00%	591.044,83	591.044,83	100,00%
3. Renovar equipación auxiliar CSRTV	12.185,00	10.666,49	87,54%	8.344,00	7.378,92	88,43%
4. Renovación tecnológica de estudios	0,00	0,00	0,00%	109.831,21	84.286,71	76,74%
5. Dotación y reposición Equ. UM Retransm,	13.000,00	12.639,00	97,22%	0,00	0,00	0,00%
6. Renovar sistema producción digital de Radio	34.668,00	0,00	0,00%	60.980,00	24.228,00	39,73%
7. Invertir en fondo documental	2.800.000,00	3.098.324,37	110,65%	2.700.000,00	2.414.412,45	89,42%
8. Gestionar servicio público de TV con carácter G+	122.357.130,00	116.270.287,29	95,03%	120.455.050,00	114.660.596,33	95,19%
9. Coproducir proyectos con perspectiva de género (G)	500.000,00	511.191,12	102,24%	500.000,00	427.250,67	85,45%
10. Gestionar servicio público de RADIO con carácter G+	28.818.000,00	27.719.955,87	96,19%	28.373.000,00	28.281.288,00	99,68%

Fuente: PAIF e informe de seguimiento del ejercicio 2018 y 2019

Anexo III.9. Datos de la evolución mensual de la cuota de audiencia (%) de TV de las entidades comparables para el ejercicio 2019 (apartado V.2.2.12)

Cuotas (%) Cadenas	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
TV3	14,5	16,3	15,1	13,5	14,1	13,9	12,4	10,9	13,4	18,2	16,3	15,0
La 1	9,8	9,6	9,2	9,4	9,4	8,7	8,6	8,7	9,5	9,7	9,8	10,0
CSTV	8,9	8,4	8,3	7,6	8,0	8,3	7,3	8,0	7,5	7,6	7,8	8,1
ETB2	8,7	7,9	8,1	8,5	8,5	8,5	7,5	7,7	7,9	8,3	8,7	8,6
Telemadrid	5,0	4,8	4,3	4,9	4,9	4,8	5,5	6,4	5,4	5,8	5,1	5,2
ETB1	1,8	1,7	1,9	2,1	2,4	2,2	2,4	2,8	1,9	1,9	2,2	2,3
ATV	0,4	0,4	0,4	0,6	0,4	0,3	0,4	0,5	0,4	0,4	0,3	0,3

Fuente: Informes elaborados por Barlovento sobre análisis televisivo mensual

Anexo III.9. Datos de audiencia media anual (%) de TV de las entidades comparables para los ejercicios 2018 y 2019 (apartado V.2.2.12)

Audiencia media anual (%)	2018	2019
TV3 (cadena de CCMA)	13,90	14,60
La 1 (cadena de RTVE)	10,50	9,40
ETB2 (cadena de Euskal telebista)	8,30	8,30
CSTV (Canal Sur Televisión)	8,80	8,00
Telemadrid	4,50	5,10
ETB1 (cadena de Euskal telebista)	1,90	2,10
ATV (Andalucía Televisión)	0,40	0,40

Fuente: Informe elaborado por GECA y Barlovento sobre análisis televisivo

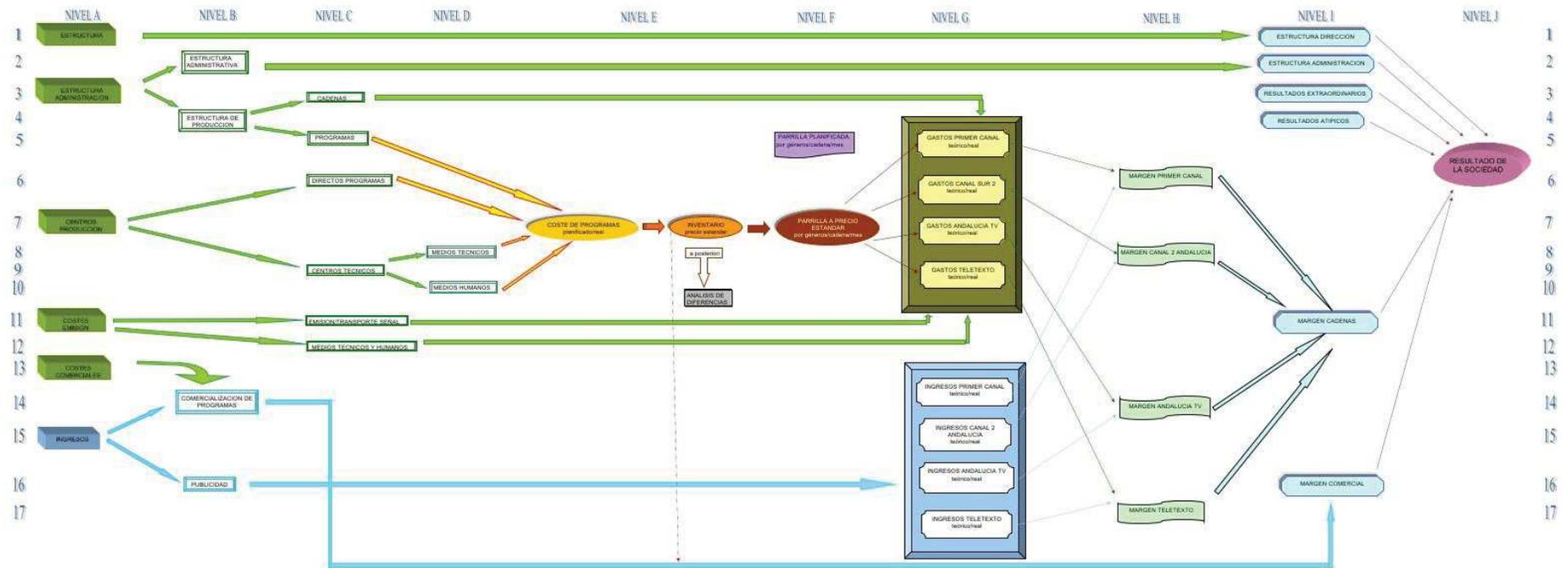
Anexo III.9. Datos de audiencia media anual (%) de TV en Andalucía de las entidades comparables para el ejercicio 2018 (apartado V.2.2.12)

Audiencia media anual (%)	
Telecinco	14,4
Antena 3	12,9
CSTV	8,8
La Sexta	6,3
Cuatro	6,2
FDF	3,3
Nova	3,2

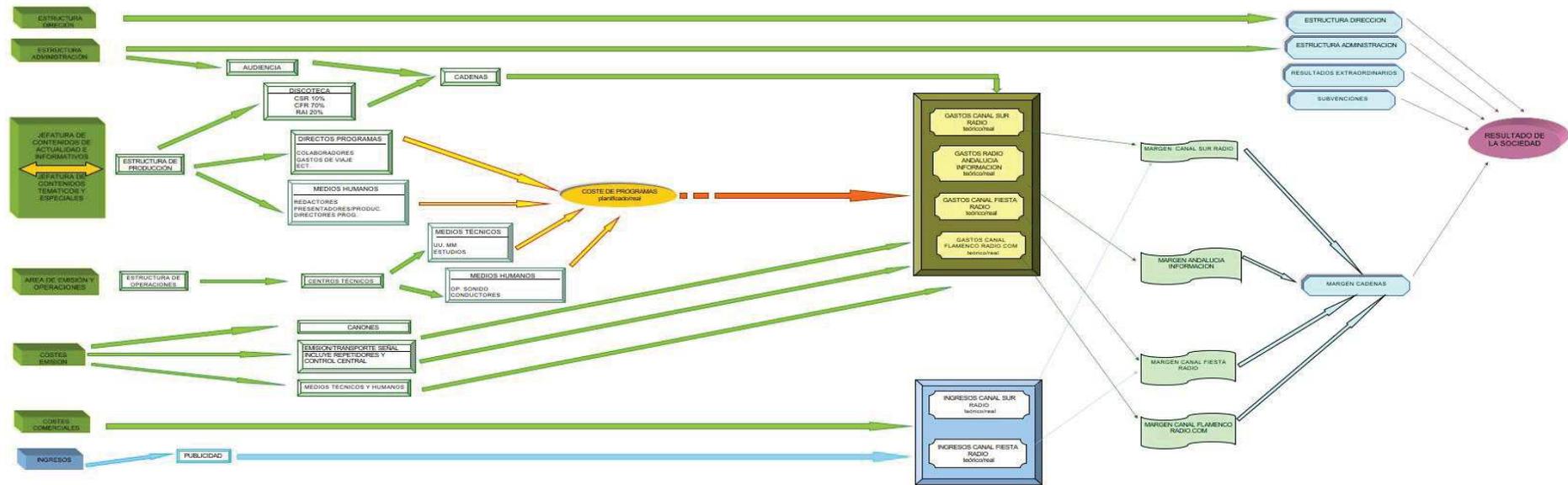
Fuente: Informe del Cumplimiento del Contrato-Programa del ejercicio 2018

Anexo IV – Análisis de eficiencia

Anexo IV.1. Esquema de controling de la actividad de la Televisión aportado por la entidad (apartado V.3.2.2)



Anexo IV.1. Esquema de controlling de la actividad de la Radio aportado por la entidad (apartado V.3.2.2)



Anexo IV.2. Costes por centros de costes de las actividades de Televisión y Radio para el ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Nivel 2 centro de coste	Centro de coste	Importe
C2 (Televisión)	C2CDESE001 CSTV-CADENA	83.702.956,19
	C2CDESE002 CANAL 2 ANDALU-CAD.	2.236.518,63
	C2CDESE003 MEDIOS INTERACTIVOS	2.102.250,29
	C2CDESE004 CANAL ATV-CADENA	10.412.031,29
	C2CDESE005 SATELITE-CADENA	403,24
	C2MGCM0001 MARGEN DE VENTAS	-50.407,48
	C2RDES0002 C.E. ADMON.	8.798.810,06
	C2RDEX0001 RDOS. EXTRAORD. CSTV	-129.379.101,51
	C2RDEX0002 RDOS. ATIPICOS CSTV	-8.894,86
Subtotal televisión		-22.185.434,15
C4 (Radio)	C4CDEGE001 Canal Sur Radio	19.311.901,43
	C4CDEGE002 Canal Fiesta Radio	2.006.587,38
	C4CDEGE003 Andalucía Inform Rad	3.082.436,18
	C4CDEGE004 Canal Flamenco.comRd	273.076,62
Subtotal radio		24.674.001,61
Resultado CSRTV		2.488.567,46

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad

Anexo IV.2. Costes de CSRTV del ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

CSRTV	TV y Radio	TV	Radio
Coste Cadenas	131.779.731,08	105.970.009,34	25.809.721,74
Otros Costes	3.061.562,33	2.279.634,43	781.927,90
Coste Multimedia	2.102.250,29	0,00	0,00
Costes Estructura	8.798.810,06	0,00	0,00
Total	145.742.353,76	108.249.643,77	26.591.649,64

Fuente: Informe de ejecución económica del ejercicio 2019 sobre el Contrato-Programa

Anexo IV.3. Composición de los costes de estructura del ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Costes secundarios	Importe	% s/ Total
800000116 C. ESTRUCT. ESTRAT.	777.300,13	9%
800000113 C. ESTRUCT. AUDITORIA	219.200,88	2%
800000108 C. ESTRUCT. DIR. ANTEN.	199.526,35	2%
800000105 C. ESTRUCT. COM\IMAGEN	435.712,63	5%
800000104 C. ESTRUCT. D. TECNICA	945.759,61	11%
800000103 C. ESTRUCT. SS.JJ.	508.064,88	6%

Costes secundarios	Importe	% s/ Total
800000102 C. ESTRUCT. DIR. FRA.	1.476.898,91	17%
800000101 C. ESTRUCT. RR.HH.	4.182.146,55	48%
800000006 C. ESTRUCT. D. CSR	54.200,12	1%
Total	8.798.810,06	100%

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad

Anexo IV.4. Costes de CSRTV distinguiendo entre costes de funcionamiento de Servicio Público y de No Servicio Público del ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

	TV y Radio	SP	NO SP
Costes emisión de la producción	114.381.622,65	110.685.592,31	3.696.030,34
Costes emisión	17.398.108,43	16.775.511,72	622.596,71
Otros costes	3.061.562,33	2.956.458,35	105.103,98
Costes multimedia	2.102.250,29	1.968.779,98	133.470,31
Costes estructura	8.798.810,06	8.510.147,97	288.662,09
Total	145.742.353,76	140.896.490,33	4.845.863,43

Fuente: Informe de ejecución económica del ejercicio 2019 sobre el Contrato-Programa

Anexo IV.4. Costes de funcionamiento de Servicio Público del Grupo del ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Costes Servicio Público	Importe
Costes RTVA	1.997.590,34
Costes Estructura CSRTV	8.510.147,97
Coste Canal Sur Multimedia	1.968.779,98
Coste Televisión	105.257.073,45
Coste Radio	25.160.488,91
Total	142.894.080,65

Fuente: Informe de ejecución económica del ejercicio 2019 sobre el Contrato-Programa

Anexo IV.5. Costes del programa Tierra y Mar para el ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Nivel 2 para costes	Concepto	Cargo	% s/ Total
60	Compras	3.697,80	0%
62	Servicios exteriores	30.871,66	3%
80	Costes secundarios para subreparto	158.347,62	18%
81	Costes secundarios para liquidación de ordenes	6.060,67	1%
82	Costes secundarios para facturación de actividades	695.101,00	78%

Nivel 2 para costes	Concepto	Cargo	% s/ Total
Total		894.078,75	100%

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad

Anexo IV.5. Detalle de los costes secundarios para facturación de actividades para el ejercicio 2019, con indicación de los criterios (apartado V.3.2.2)

Costes secundarios para facturación de actividades	Importe	% s/ Total costes Programa	Criterio
820021011 FIA REDACTORES	373.788,00	12%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas total de personal de redacción que se prevean necesarias para el desarrollo de la producción en el periodo correspondiente. No se incluirá en esta partida las secretarías de redacción ni el personal administrativo.
820021005 FIA REALIZACION TV	134.767,00	4%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas, de realizadores, necesario para la producción de un programa. Sabiendo que en la unidad de realización se incluye realizadores y ayudantes de realización
820021014 FIA DOC. Y ARCHIVO	45.292,00	1%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas total de personal de documentación y archivo que se prevean necesarias para el desarrollo de la producción en el periodo correspondiente. En la unidad de documentación y archivo se incluye documentalista y ayudante de documentación.
820021004 FIA PRODUCCION TV	38.808,00	1%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas de producción, necesario para la realización de un programa. Sabiendo que en la unidad de producción se incluye coordinadores de producción, productores, ayudantes de producción.
820022014 FIA E.N.G. TV	33.750,00	1%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas total de E.N.G. que se emplee en la realización de un programa. En la tarifa de Equipo ENG se encuentra incluido el operador de cámara correspondiente.

Costes secundarios para facturación de actividades	Importe	% s/ Total costes Programa	Criterio
820022003 FIA POSTPRODUCCION TV	29.820,00	1%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas total de utilización de salas de postproducción/montaje, para la realización de un programa. En la tarifa de Salas de Postproducción se encuentra incluido el operador de vídeo correspondiente.
820022007 FIA GRAFISMO TV	23.912,00	1%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas total de utilización de las salas de grafismo, para la realización de un programa. Se incluye grafismo 2D y 3D. En la tarifa de Salas de Grafismo se encuentra incluido el grafista correspondiente.
820022005 FIA POSTAUDIO TV	14.964,00	0%	Se incluirá en esta clase el coste del nº de horas total de utilización de las salas de postproducción de audio, para la realización de un programa. En la tarifa de Salas de Postproducción Audio se encuentra incluido el operador de sonido correspondiente
Total costes 82	695.101,00	23%	
Total costes Programa Tierra y Mar	894.078,75	29%	

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad y manual de contabilidad analítica

Anexo IV.6. Costes del programa Dia de Andalucía para el ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Costes	Cargos	Abonos
800003002 SUB.CAT.PRESENT. CSR	10.910,83	0,00
800003006 REP. OP. SONIDO CSR	19.342,07	0,00
800003009 REPARTO ESTUDIOS CSR	1.659,30	0,00
810000000 LIQUID.GTOS.PROD.PRO	18.530,06	0,00
810000016 COSTE EMISION RADIO	0,00	-50.442,26
Total	50.442,26	-50.442,26

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad

Anexo IV.6. Costes del centro de coste Canal Sur Radio para el ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Costes secundarios	Importe
810000016 COSTE EMISION RADIO	17.631.832,49
800000281 REP. AUDIENCIA	4.154,93
800000274 RTDO. GESTION PUBL.	-723.019,74
800000226 REPARTO CONTROL CENTRAL	112.213,42
800000219 REPARTO PROMOCIONES	98.325,74
800000217 REPARTO DE DISCOTECA	32.629,91
800000014 CANONES Y DERECHOS	615.289,80
800000013 CIRCUITOS EMISION	1.540.474,88

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad

Anexo IV.7. Datos de audiencia de los principales programas de TV de CSRTV para el ejercicio 2018 (apartado V.3.2.2)

Programas	Audiencia media anual (%)	Cuota máxima (%)
Tierra y Mar	15,30	22,10
Yo soy del Sur	14,70	18,50
Toros para todos	13,90	20,90
La tarde aquí y ahora	13,50	20,30
Andalucía Directo	13,30	19,60
Todo caballo	11,80	13,70
Cómetelo	10,80	18,10
Menuda Noche	9,80	14,60
Andalucía de Fiesta	9,10	12,40
Salud al día	9,00	12,80
Destino Andalucía	8,30	13,60
Gente maravillosa	8,00	11,00
Parlamento andaluz	7,30	12,60
La báscula	7,20	11,00
Los Reporteros	6,60	11,40

Fuente: Informe de cumplimiento del contrato-programa del ejercicio 2018

Anexo IV.7. Datos de audiencia de los principales programas de TV de CSRTV para el ejercicio 2019 (apartado V.3.2.2)

Programas	Audiencia media anual (%)	Cuota máxima (%)
LA TARDE, AQUI Y AHORA	14,10	21,00
TOROS PARA TODOS	14,00	20,80
ANDALUCIA DIRECTO	13,60	23,50
TIERRA Y MAR	11,70	22,20
YO SOY DEL SUR	11,40	14,50
COMETELO	11,00	17,40
TODD CABALLO	9,50	16,60
SALUD AL DIA	9,00	15,30
TIERRA DE TALENTO	8,80	11,00
DESTINO ANDALUCIA	8,70	18,30
NOVILLADA	8,70	10,40
GENTE CON ARTE	8,60	11,10
UN AÑO DE TU VIDA	8,60	12,30
ANDALUCIA DE FIESTA	8,40	12,30
DEPORTES 1	8,00	14,70
MENUDA NOCHE	7,80	10,90
EL TIEMPO 1	7,70	14,20
ORIGINAL Y COPLA	7,20	8,50
EL LEGADO DE...	6,90	13,00
GENTE MARAVILLOSA	6,70	8,90
LOS REPORTEROS	6,40	11,10
MI GRAN NOCHE	6,40	8,60
LA BASCULA	6,20	8,70
ANDALUCES POR AMERICA	6,10	9,00
DEPORTES 2	5,70	12,20
NUESTRO TIEMPO	5,70	7,60
NAVA MAÑANA!	5,60	13,60
BUENOS DIAS ANDALUCIA	5,20	11,00
CAMPECHANOS	5,20	9,70
PARLAMENTO ANDALUZ	4,90	9,50
ANDALUCES POR ESPAÑA	4,40	8,40

Programas	Audiencia media anual (%)	Cuota máxima (%)
POKER DE REINAS	4,40	6,80
OBJETIVO SUR	4,00	5,50
SOLIDARIOS	3,40	4,90
AL SUR	1,70	2,80

Fuente: Informe de cumplimiento del Contrato-Programa del ejercicio 2019

Anexo IV.8. Datos de la previsión y ejecución del indicador del PAIF "Invertir en fondo documental" (apartado V.3.2.3)

Invertir en fondo documental	Previsto		Ejecutado		% ejecución euros	% ejecución horas
	Euros	Horas	Euros	Horas		
2018	2.800.000,00	600	3.098.324,37	487	110,65%	81,17%
2019	2.700.000,00	500	2.414.412,45	400	89,42%	80,00%

Fuente: PAIF e informe de seguimiento de los ejercicios 2018 y 2019

Anexo IV.8. Datos de la previsión y ejecución del indicador del PAIF "Gestionar servicio público de TV con carácter G+" (apartado V.3.2.3)

Gestionar servicio público de TV con carácter G+	Previsto		Ejecutado		% ejecución euros	% ejecución horas
	Euros	Horas	Euros	Horas		
2018	122.357.130,00	17.520	116.270.287,29	17.520	95,03%	100,00%
2019	120.455.050,00	17.520	114.660.596,33	17.520	95,19%	100,00%

Fuente: PAIF e informe de seguimiento de los ejercicios 2018 y 2019

Anexo IV.8. Datos de la previsión y ejecución del indicador del PAIF "Coproducir proyectos con perspectiva de género" (apartado V.3.2.3)

Coproducir proyectos con perspectiva de género	Previsto		Ejecutado		% ejecución euros	% ejecución horas
	Euros	Proyectos	Euros	Proyectos		
2018	500.000,00	5	511.191,12	8	102,24%	160,00%
2019	500.000,00	5	427.250,67	13	85,45%	260,00%

Fuente: PAIF e informe de seguimiento de los ejercicios 2018 y 2019

Anexo IV.8. Datos de la previsión y ejecución del indicador del PAIF "Gestionar servicio público de RADIO con carácter G+" (apartado V.3.2.3)

Gestionar servicio público de RADIO con carácter G+	Previsto		Ejecutado		% ejecución euros	% ejecución horas
	Euros	Horas	Euros	Horas		
2018	28.818.000,00	35.040	27.719.955,87	35.040	96,19%	100,00%
2019	28.373.000,00	35.040	28.281.288,00	35.040	99,68%	100,00%

Fuente: PAIF e informe de seguimiento de los ejercicios 2018 y 2019

Anexo IV.9. Actuaciones desarrolladas en el ámbito operativo de la entidad en el ejercicio 2019 (apartado V.3.2.4)

Aspectos	Actuaciones
Televisión	·Producción y difusión de cuatro programaciones de televisión, suponiendo 35.040 horas de antena
	·Emisiones en Canal Sur Televisión, Andalucía Televisión en TDT, Canal Sur Andalucía y Canal Sur 2 Andalucía
	·Primera señal y segunda señal TDT con altos porcentajes de producción propia conforme al Contrato-Programa
	·Producción de programas informativos y divulgativos en todos los subgéneros y especialidades de temáticas (Ej: "Salud al día" -salud-; "Flamenco Andalucía" -flamenco-; "Cómetelo" -gastronomía-; "Toros para todos" -industria taurina-, "Andalucía al día, deportes" -deportes minoritarios-; etc)
	·Realización en los medios de radio, televisión e internet de coberturas especiales, campañas y programaciones extraordinarias transversales de fomento de la igualdad de la mujer, de lucha contra la violencia de género, de fomento de la cultura, de protección de la infancia y de apoyo a la comunidad educativa de Andalucía
	·Programación especial sobre Carnavales, Semana Santa, Romerías, fiestas de gran importancia etnográfica y sobre el Día de Andalucía
	·Producción de informativos especiales con motivo de acontecimientos relevantes como las Elecciones Generales, las Elecciones Municipales y al Parlamento Europeo
	·Despliegue informativo de proximidad de carácter provincial
	·Respecto a la cultura, destacan, entre otros, programas como "Al Sur del Tiempo" o "Lo Flamenco", series como "Tierra Azul" o "Hijos de Andalucía" y documentales como "Cervantes, La Búsqueda" o "Luna de Nueva York"
	·Participación en la financiación de un total de 32 obras audiovisuales, cumpliendo ampliamente con la obligación legal
	·Participación como socio de FORTA en la producción de 323 obras audiovisuales
·Apoyo a la industria audiovisual y cinematográfica participando en más de diez Festivales de Cine por toda Andalucía ("Cine Europeo de Sevilla" o "Iberoamericano de Huelva", entre otros) y concediendo el premio RTVA de apoyo a nuevos talentos andaluces	
Radio	·Producción y difusión de cuatro programaciones de producción propia, suponiendo 35.040 horas de antena
	·Emisiones en Canal Sur Radio, Radio Andalucía Información, Canal Fiesta Radio y flamencoradio.com
	·Producción por géneros de la programación cumpliendo los objetivos del Contrato-Programa
	·Emisión de Canal Fiesta Radio divulgando y apoyando realizaciones de creadores y artistas andaluces, generando una actividad añadida de conciertos y festivales por Andalucía. Además, se desarrollaron campañas dedicadas al Día De Andalucía o el Día Universal de los Niños, entre otras
	·Producción de programas de radio sobre todos los subgéneros y especialidades de temáticas (Ej: "Historias de Andalucía" -historia-; "Foro Flamenco" -flamenco-; "Carrusel Taurino" -industria taurina-, etc)
Servicios digitales y interactivos multimedia	·Producción y difusión de contenidos y servicios 24 horas de la Web RTVA
	·Inclusión de mejoradas prestaciones de servicio tanto de radio como de TV on-line en directo como "A la Carta"

Aspectos	Actuaciones
	·Producción de contenidos audiovisuales especializados en canales web audiovisuales temáticos
	·Servicio de Canal Sur en YouTube bajo demanda y en directo
	·El número de seguidores e interacciones en redes sociales sigue creciendo (Facebook, Twitter e Instagram)
	·Se abre un nuevo perfil oficial en la Red Tik-Tok
	·Avance de la división Canal Sur Media en servicios multiplataforma
	·Se mantienen las aplicaciones móviles de "LaBanda" y de la "Romería del Rocío" y la "Semana Santa"
	·Avance en mejoras de diseño "Responsive" de toda la web RTVA para hacerla más interoperable en los móviles

Fuente: Informe de cumplimiento del ejercicio 2019 sobre el Contrato-Programa

Anexo IV.10. Datos de recursos económicos empleados en la Actividad de la entidad en 2019 (apartado V.3.2.4)

Recursos económicos empleados en la actividad	Previsto	Realizado	Desviación
Aprovisionamiento	38.604.122,00	32.086.610,57	-16,88%
Gastos de personal	72.422.000,00	72.024.836,10	-0,55%
Otros gastos de explotación	39.060.000,00	39.325.519,04	0,68%
Amortización del inmovilizado	3.574.000,00	3.618.540,09	1,25%
Gastos financieros	10.000,00	5.604,69	-43,95%
Subtotal Gastos	153.670.122,00	147.061.110,49	-4,30%
Adquisición de inmovilizado	3.574.000,00	3.188.325,57	-10,79%
Subtotal Inversiones	3.574.000,00	3.188.325,57	-10,79%
Total Recursos empleados	157.244.122,00	150.249.436,06	-4,45%

Fuente: Informe de seguimiento del PAIF 2019

Anexo IV.11. Datos de recursos económicos obtenidos en la Actividad de la entidad en 2019 (apartado V.3.2.4)

Recursos económicos obtenidos en la actividad	Previsto	Realizado	Desviación
Importe neto de la cifra de negocios	20.733.000,00	11.683.564,10	-43,65%
Otros ingresos de explotación	132.937.122,00	132.423.998,73	0,26%
Excesos de provisiones	0,00	489.375,02	0,00%
Subtotal Ingresos	153.670.122,00	144.596.937,85	-5,90%

Fuente: Informe de seguimiento del PAIF 2019

Anexo V – Análisis de economía**Anexo V.1. Datos sobre las fuentes de financiación de CSRTV (apartado V.4.2.1)**

Fuentes de financiación	2019 (en miles €)	% s/ Total ingresos	2018 (en miles €)	% s/ Total ingresos	Variación relativa 2019-2018
Ventas y prestaciones de servicio a la Junta de Andalucía (JA)	12,09	0%	78,10	0%	-85%
Ventas	11.632,81	8%	14.304,75	10%	-19%
Prestaciones de servicio	38,67	0%	89,36	0%	-57%
Subvenciones de explotación procedentes de otras entidades	273,22	0%	0,00	0%	100%
Aportación RTVA	131.798,05	92%	133.968,13	90%	-2%
Subvenciones de explotación de la JA	10,00	0%	0,00	0%	100%
Total Ingresos	143.764,83	100%	148.440,34	100%	-3%

Fuente: Cuentas anuales 2019

Anexo V.2. Datos sobre los gastos de CSRTV (apartado V.4.2.2)

Gastos	2019 (En miles €)	% s/ Total Gastos	2018 (En miles €)	% s/ Total Gastos	Variación relativa 2019-2018
Aprovisionamientos	32.086,61	22%	35.715,56	24%	-10%
Gastos de personal	72.024,84	49%	70.096,53	47%	3%
Otros gastos de explotación	39.325,52	27%	39.087,65	26%	1%
Servicios Exteriores	39.190,51	27%	38.610,00	26%	2%
Tributos	65,82	0%	66,58	0%	-1%
Perdidas, deterioro y variación de prov. por oper. comerciales	36,31	0%	403,97	0%	-91%
Otros gastos de gestión corriente	32,88	0%	7,11	0%	363%
Amortización del inmovilizado	3.618,54	2%	3.522,79	2%	3%
Total Gastos	147.055,51	100%	148.422,52	100%	-1%

Fuente: Cuentas anuales 2019

Anexo V.3. Datos sobre los costes de los principales medios de CSRTV para el ejercicio 2019 (apartado V.4.2.3)

Medios CSRTV	Canales	Importe	% s/ Total
Televisión	Canal Sur Televisión	83.702.956,19	71%
	Andalucía Televisión	10.412.031,29	9%
Radio	Canal Sur Radio	19.311.901,43	16%
	Canal Fiesta Radio	2.006.587,38	2%
	Radio Andalucía Información	3.082.436,18	3%
Total		118.515.912,47	100%

Fuente: Contabilidad analítica aportada por la entidad

Anexo V.4. Datos de las principales magnitudes de la entidad y las entidades a comparar del ejercicio 2019 (apartado V.4.2.4)

Principales magnitudes 2019	CSRTV	CCMA, S.A.	Radio Televisión Madrid, S.A.	Eusko Irratia-Radiodifusión Vasca S.A.U.	Euskal telebista - Televisión Vasca S.A.U.	RTVE
Cifra de negocios/Ingresos actividad propia (miles €)	11.683,56	57.971,10	7.263,41	3.823,23	12.078,00	53.649,64
Otros ingresos de explotación/actividad (miles €)	132.424,00	239.531,19	74.988,44	20.193,65	103.931,23	932.372,00
Resultado (miles €)	-2.464,17	2.948,56	-1.129,01	-44,47	-3.557,05	-29.644,92
Gastos de Personal (miles €)	72.024,84	168.236,10	29.744,93	15.459,65	40.131,71	425.168,89
Otros gastos de explotación (miles €)	39.325,52	63.124,80	26.015,30	6.469,16	25.455,02	226.828,45
Gasto de personal/trabajador (miles €)	59,09	73,21	58,90	62,34	64,42	64,99
Aprovisionamientos (miles €)	32.086,61	61.256,90	22.377,84	2.092,41	51.626,65	352.862,96
Nº Medios de empleados	1.219	2.298	505	248	623	6.542

Fuente: Cuentas anuales 2019

n/d: no hay datos disponibles

Anexo VI - Alegaciones presentadas por la entidad



Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Avda. de la Palmera, 33
41013 Sevilla
España

Tel: 954 238 711
Fax: 954 239 437
ey.com

Consejería de Hacienda y Financiación Europea
Intervención General de la Junta de Andalucía

Conformidad expediente – 2019/556630 (SGT 100/19)
“Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía”.
Lote 11: Comunicación – Entidad Canal Sur Radio y Televisión, S.A (CSRTV)

Muy Señores nuestros:

En relación con el expediente contractual 2019/556630 (SGT/100/19) **“Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía” LOTE 11: Comunicación-Entidad Canal Sur Radio y Televisión S.A (CSRTV)** indicamos que:

- Una vez recibida la conformidad en fecha 15 de marzo al informe definitivo,
- Se ha procedido a poner a disposición, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, con fecha 18 de mayo, los papeles de trabajo que soportan la auditoría realizada, con sujeción a las indicaciones previstas en los Pliegos.
- Una vez recepcionada la documentación, el citado Centro Directivo ha realizado los procedimientos administrativos de revisión y de calidad pertinentes, dándose la conformidad a los papeles de trabajo en fecha 28 de junio.

Tras haber concluido satisfactoriamente los trámites anteriormente descritos, por la presente, la empresa EY (ERNST & YOUNG, S.L), adjudicataria del Lote 11 da por definitivos los trabajos de auditoría realizados sobre la entidad **Canal Sur Radio y Televisión S.A (CSRTV)**.

30 de junio de 2021,

Firmado digitalmente por [Redacted]
Fecha: 2021.06.30 19:28:54 +02:00

[Redacted]

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Fecha/Hora: 30/06/2021 19:11:29

			30/06/2021 19:11	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN				