



PROCESO PARA EL ANÁLISIS DE AUDIENCIAS Y  
MONITOREO DE LA PROGRAMACIÓN

Código:  
TVMETRO-NIS-0088

Revisión: 4

Hoja: 1 de 14

## 1. PROPÓSITO

Analizar, sistematizar e interpretar la información de audiencias y el monitoreo de la programación de Televisión Metropolitana S.A. de C.V. (Canal Veintidós), con el fin de generar y distribuir reportes institucionales que fortalezcan la toma de decisiones en materia de planeación, producción, programación, promoción y comercialización de contenidos y servicios.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica a las actividades realizadas por la Subdirección General Comercial, la Dirección de Ventas, la Gerencia de Operación y Tráfico, la Subdirección General de Producción y Programación, la Dirección de Programación, la Dirección de Canal Internacional y Distribución de la Señal, la Dirección de Imagen Corporativa y, en general, todas las áreas del Canal Veintidós que utilicen la información de audiencias para fines sustantivos.

Este proceso tiene conexión con los siguientes procesos: Políticas generales de Comercialización; Procedimiento para realizar intercambio de bienes y servicios; Proceso para la atención de solicitudes de cortesías; Proceso para la concertación y seguimiento de convenios de colaboración; Proceso para el análisis, autorización y publicación de tarifas comerciales; Proceso para gestión y realización de venta de los servicios y tiempo en pantalla y, Proceso para venta de servicios de producción.

**Área emisora:** Dirección de Ventas

## 3. POLÍTICAS:

- 3.1 Es responsabilidad de la persona Titular de la Gerencia de Operación y Tráfico recibir, validar, analizar y sistematizar la información de audiencias entregada por la persona moral contratada para la medición de audiencias y monitoreo de programación.
- 3.2 Es responsabilidad de la persona Titular de la Gerencia de Operación y Tráfico elaborar los reportes institucionales que sean solicitados por las áreas usuarias para fines sustantivos.
- 3.3 Toda la información analítica generada deberá ser revisada y validada por la persona titular de la Dirección de Ventas previo a su distribución a las áreas usuarias.
- 3.4 Para solicitar información o análisis especiales, las áreas usuarias deberán remitir vía correo electrónico institucional a la persona titular de la Subdirección General Comercial



PROCESO PARA EL ANÁLISIS DE AUDIENCIAS Y  
MONITOREO DE LA PROGRAMACIÓN

Código:  
TVMETRO-NIS-0088

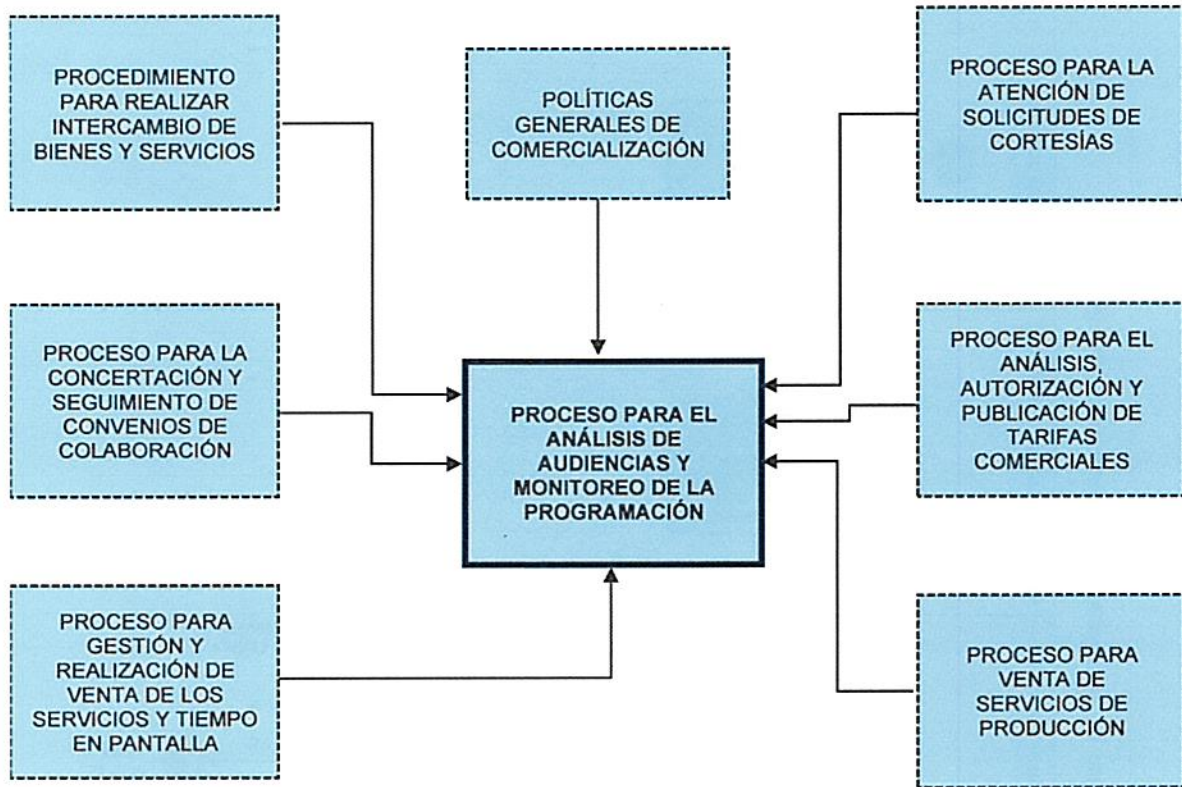
Revisión: 4

Hoja: 2 de 14

con copia para la persona titular de la Dirección de Ventas el requerimiento respectivo, especificando objetivo, periodo y variables requeridas.

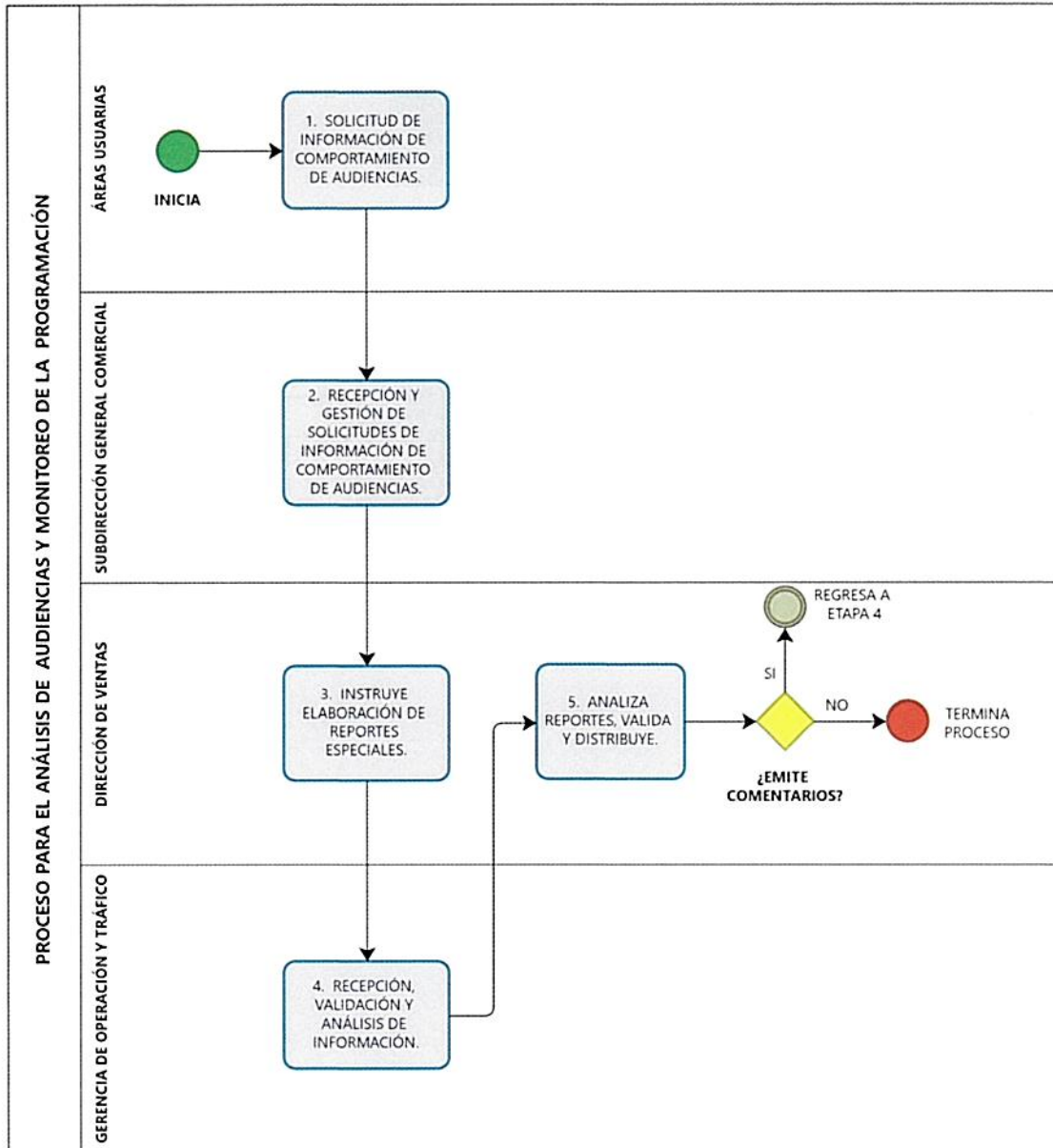
- 3.5** Es responsabilidad de la persona titular de la Dirección de Ventas distribuir en días hábiles la información analítica a las áreas usuarias, tomando como insumo la información entregada por la persona moral contratada para la medición de audiencias y monitoreo de programación.

**CONEXIÓN DE PROCESOS RELACIONADOS**



————— Proceso descrito  
 - - - - - Proceso relacionado

#### 4. DIAGRAMA DEL PROCESO



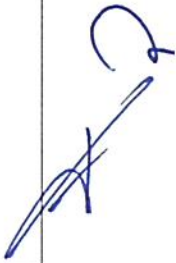
*[Handwritten signature]*

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Solicitud de información de comportamiento de audiencias.	<p><b>Nota.</b> El proceso puede iniciar a solicitud de información de las áreas usuarias, así como por la administración del contrato del servicio de <i>Análisis de Audiencia y Monitoreo de la Programación</i>, en cuyo caso <b>continúa en actividad 3.1.</b></p> <p>1.1 Solicitan vía correo electrónico institucional a la persona titular de la Subdirección General Comercial con copia a la persona titular de la Dirección de Ventas la información relativa al comportamiento de audiencias, especificando: objetivo, periodo y variables requeridas. <b>Continúa en actividad 2.1.</b></p> <p>1.2 Solicitan vía correo electrónico institucional a la persona titular de la Subdirección General Comercial con copia a la persona titular de la Dirección de Ventas los reportes especiales para la toma de decisiones programáticas, comerciales, de producción e imagen. <b>Continúa en actividad 2.1.</b></p>	ÁREAS USUARIAS
2. Recepción y gestión de solicitudes de información de comportamiento de audiencias.	<p>2.1 Recibe correo electrónico del área usuaria con la solicitud de información de audiencias.</p> <p>2.2 Instruye vía correo electrónico institucional a la persona titular de la Dirección de Ventas su realización.</p>	TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL
3. Instruye elaboración de reportes especiales.	<p>3.1 Recibe solicitud de la elaboración de reportes especiales por parte de la persona titular de la Subdirección General Comercial.</p> <p>3.2 Instruye elaboración de los reportes especiales en los términos solicitados por las áreas usuarias para la toma de decisiones</p>	TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE VENTAS



	<p>programáticas, comerciales, de producción e imagen.</p> <p><b>Continúa en actividad 4.4.</b></p>	
<p>4. Recepción, validación y análisis de información.</p>	<p>4.1 Recibe en días hábiles los reportes enviados por la persona moral contratada del servicio a efecto de verificar la integridad, consistencia, estructura y variables reportadas.</p> <p>4.2 Registra la información para su control interno.</p> <p>4.3 Analiza el comportamiento de la audiencia de las señales 22.1 y 22.2 con base en los reportes de audiencia recibidos.</p> <p>4.4 Prepara reportes interpretativos y ejecutivos con los hallazgos relevantes del análisis, incluyendo tendencias, oportunidades y áreas de riesgo.</p> <p>4.5 Remite vía correo electrónico institucional a la persona titular de la Dirección de Ventas para su análisis y validación.</p>	<p>TITULAR DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN Y TRÁFICO</p>
<p>5. Analiza reportes, valida y distribuye.</p>	<p>5.1 Recibe de la persona titular de la Gerencia de Operación y Tráfico los reportes interpretativos y ejecutivos para su análisis.</p> <p><b>¿Emite comentarios?</b></p> <p><b>No: Pasa a la actividad siguiente.</b> <b>Si: Regresa a la actividad 4.3</b></p> <p>5.2 Valida los reportes preparados, asegurando claridad, coherencia y utilidad técnica.</p> <p>5.3 Envía por correo electrónico institucional los reportes validados a las áreas usuarias para la toma de decisiones programáticas, comerciales y de producción e imagen.</p> <p><b>Fin del proceso</b></p>	<p>TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE VENTAS</p>




## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Ley Federal de las Entidades Paraestatales	--- o ---
Ley General de Sociedades Mercantiles	--- o ---
Título de Concesión única para uso comercial que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar servicios públicos de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a favor de Televisión Metropolitana S.A. de C.V.	--- o ---
Políticas Generales de Comercialización de Televisión Metropolitana S.A. de C.V.	--- o ---

## 7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reportes digitales de Medición de Audiencias Televisivas y Monitoreo de la Programación.	2 años	Responsable del Archivo de Trámite de la Subdirección General Comercial	No aplica



## 8. GLOSARIO:

**Área usuaria:** Áreas Sustantivas de Televisión Metropolitana S.A. de C.V., que, de acuerdo con el ámbito de su competencia, hacen uso de la información: Dirección General; Subdirección General Comercial, Dirección de Ventas, Gerencia de Operación y Tráfico; Subdirección General de Producción y Programación; Dirección de Programación; Dirección del Canal Internacional y Distribución de la Señal; Dirección de Producción; Dirección de Imagen Corporativa, y/o cualquier área del Canal Veintidós que requiera información sobre el comportamiento de la audiencia o del monitoreo de la programación para el desempeño de sus funciones.

**Persona moral contratada:** Empresa proveedora del servicio contratada por Canal Veintidós para medir la audiencia y enviar reportes periódicos sobre el comportamiento de las señales 22.1 y 22.2.

**Medición de Audiencias:** Registro de personas únicas alcanzadas que estuvieron viendo la televisión en un canal y horario determinado. Las variables de medición de forma enunciativa, mas no limitativas, son: género, edad, Niveles Socioeconómicos (NSE), hábitos de consumo, etc.

**Monitoreo de la programación:** Revisión continua de los contenidos que se transmiten en las señales 22.1 y 22.2 para generar reportes que permitan la mejor toma de decisiones de las áreas usuarias.

**Reporte de Audiencias:** Es el informe diario, semanal y mensual recibido por la persona moral contratada para la prestación del servicio, que contiene por lo menos las siguientes variables: rating, share, alcance y permanencia, el cual es utilizado para identificar las audiencias más interesadas y rentables.

**Reporte especial de audiencia:** Estudio profundo y detallado de un segmento específico de la audiencia, más allá de los análisis demográficos básicos. Este análisis se enfoca en comprender las características, comportamientos, motivaciones y necesidades de un grupo particular dentro de la audiencia general, con el objetivo de adaptar estrategias de comunicación y contenido de manera más efectiva.

## 9. ANEXOS

No aplica.



## 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de versión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
4	21 de noviembre de 2025	Mejora continua del proceso que responde a la simplificación normativa y a la reestructura organizacional del área comercial, reformulando el propósito, el alcance y el contenido del proceso para centrarlo exclusivamente en el análisis, sistematización, interpretación y distribución institucional de la información de audiencias, eliminando todas las referencias y actividades relacionadas con la contratación del servicio. Asimismo, se homologaron las responsabilidades derivadas de la desaparición de las plazas presupuestarias consistentes en el Departamento de Análisis y Estadística y la Gerencia de Ventas, cuyas funciones fueron asumidas por la Gerencia de Operación y Tráfico y por la Dirección de Ventas, respectivamente.

### Fechas de autorización:

1ª. 22 de julio de 2004, Autorización.

2ª. 25 de junio de 2010, Mejora Continua.

3ª. 03 de septiembre de 2015, Mejora Continua.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
LIC. IVÁN PIÑA HERNÁNDEZ DIRECTOR DE VENTAS	MTRO. FERNANDO ANTONIO PAREDES CASTILLO SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL	MTRO. ALONSO MILLÁN ZEPEDA DIRECTOR GENERAL





PROCESO PARA EL ANÁLISIS DE AUDIENCIAS Y  
MONITOREO DE LA PROGRAMACIÓN

Código:  
TVMETRO-NIS-0088  
Revisión: 4  
Hoja: 10 de 14



ANEXO 1

TELEVISIÓN METROPOLITANA S.A. DE C.V.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

NORMAS INTERNAS SUSTANTIVAS Y NORMAS INTERNAS ADJETIVAS

ÁREA TITULAR DEL PROCEDIMIENTO

SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL

TITULAR

Mtro. Fernando Antonio Paredes Castillo

PRODUCTO O SERVICIO QUE PROPORCIONA

Análisis de Audiencias y Monitoreo de Programación.

I. Datos del proyecto normativo

I.1. Nombre del documento normativo

Proceso para el Análisis de Audiencias y Monitoreo de la Programación.

I.2. Objetivo del documento normativo

Analizar, sistematizar e interpretar la información de audiencias y el monitoreo de la programación de Televisión Metropolitana S.A. de C.V. (Canal 22), con el fin de generar y distribuir reportes institucionales que fortalezcan la toma de decisiones en materia de planeación, producción, programación, promoción y comercialización de contenidos y servicios.

II. Fundamentación del Proyecto Normativo

II.1. Fundamento jurídico

Nombre del ordenamiento o disposición	Artículo, numeral o fracción aplicable
Manual de Organización de Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.	

III. Motivación del Proyecto normativo

III.1. Razones que **jurídica o administrativamente** hacen necesaria la expedición del proyecto.

A. ¿Alguna ley u ordenamiento obliga a emitir el documento normativo?

En caso afirmativo, especifique de manera breve y concisa, cuáles son los fines u objetivos que conforme al mandato previsto en esa ley u ordenamiento, debe lograr el documento normativo.

Con base en las atribuciones conferidas al área a través del Manual de Organización

III.2. Razones que **operativamente** hacen necesaria la expedición del proyecto.

A. ¿Existe alguna problemática que hace necesaria la emisión del documento normativo?

En caso afirmativo, especifique de manera breve y concisa, en qué consiste dicha problemática y cómo es que el documento normativo la resolverá o atenderá:

Ninguna

B. ¿El documento normativo es necesario como parte de una mejora continua, o para evitar obsolescencia o para cumplir con una instrucción de algún superior?

En caso afirmativo, especifique de manera breve y concisa, por qué es necesario actualizar la regulación, y en qué consiste esta última.

Con base en el Plan Anual de Trabajo de Mejora del Marco Normativo de TVMETRO 2025 para la Actualización y Mejora Continua de las Normas Internas.

**IMPORTANTE.** Continúe el llenado de este formato en las siguientes pestañas, para obtener el grado de calidad regulatoria del instrumento.

Atributos de Calidad Regulatoria	
A. Eficaz	95%
B. Eficiente	100%
C. Consistente	90%
D. Claro	100%
Grado de CR:	95%

RESULTADO: El documento cumple con el grado mínimo de Calidad Regulatoria

ANEXO 1A



TELEVISIÓN METROPOLITANA S.A. DE C.V.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

NORMAS INTERNAS SUSTANTIVAS Y NORMAS INTERNAS ADJETIVAS

A

Eficaz

Un documento normativo es eficaz cuando su contenido es el apropiado para alcanzar los objetivos para el que fue creado.

Cuando cumple al 65% las siguientes condiciones

Un documento normativo es EFICAZ cuando cumple con las siguientes condiciones:

Ponderación de cada condición:

	Cumple	No Cumple	N/A		
1	X			10%	0.1
2	X			25%	0.3
3	X			10%	0.1
4	X			15%	0.2
5	X			10%	0.1
6					
			N/A		
6.1		X		5%	0
6.2	X			10%	0.1
7	X			15%	0.2

NOTA: MARQUE CON UNA "X" SI CUMPLE O SI NO CUMPLE

Total: 100%

Ponderación obtenida: 95%

Mínimo requerido: 65%





ANEXO 1B



TELEVISIÓN METROPOLITANA S.A. DE C.V.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

NORMAS INTERNAS SUSTANTIVAS Y NORMAS INTERNAS ADJETIVAS

B

Eficiente

Quando cumple al 55% las siguientes condiciones

Un documento normativo es eficiente cuando los "beneficios" que genera son mayores a los "costos" que implica su cumplimiento y estos últimos están justificados y son razonables.

Un documento normativo es EFICIENTE cuando cumple con las siguientes condiciones:

		Cumple	No Cumple		
1	Las obligaciones, cargas o requerimientos de información que impone el documento normativo:			Ponderación de cada condición:	
1.2	» Tienen un valor o utilidad para los procesos o procedimientos en que aplican.	X		30%	0.3
1.3	» Son estrictamente indispensables y no pueden ser sustituidas por información o validaciones que obtenga el área requirente de otras unidades administrativas o sistemas internos.	X		25%	0.3
1.4	» Tienen sustento en ordenamientos de mayor jerarquía.	X		45%	0.5

NOTA: MARQUE CON UNA "X" SI CUMPLE O SI NO CUMPLE

Total: 100%

Ponderación obtenida: 100%

Mínimo requerido: 55%

ANEXO 1C



TELEVISIÓN METROPOLITANA S.A. DE C.V.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

NORMAS INTERNAS SUSTANTIVAS Y NORMAS INTERNAS ADJETIVAS

C

Consistente

Quando cumple  
al 70% las  
siguientes  
condiciones

Un documento normativo es consistente cuando su estructura y contenido están estandarizados y sus disposiciones son congruentes con el marco normativo vigente.

Para saber si su documento normativo cuenta con este atributo de calidad regulatoria, primero identifique y en su caso llene los datos que aparecen a continuación:

Tipo de Documento:  Materia/Tema:

Marco normativo referencial

II.1. Ordenamientos de **jerarquía superior** que regulan la misma materia o tema del documento normativo:

Nombre del ordenamiento o disposición	Artículos de aplicación específica

II.2. Ordenamientos de **igual jerarquía** que se ubican dentro del mismo tema o materia en que se encuentra el documento normativo:

Nombre del ordenamiento o disposición

II.3. Ordenamientos o instrumentos de **menor jerarquía** que se ubican por debajo del documento normativo o que se vinculan directa o indirectamente con su implantación, operación o realización:

Nombre del ordenamiento o disposición

Un documento normativo es **CONSISTENTE** cuando cumple con las siguientes condiciones:

	Cumple	No Cumple	Ponderación de cada condición:	
1 Sus disposiciones no contradicen ni se contraponen con el marco normativo vigente.	X		25%	<input type="radio"/>
2 Sus disposiciones no duplican preceptos ya existentes en el marco normativo vigente.	X		35%	<input type="radio"/>
3 La denominación del documento normativo:				
3.1 » Anuncia con claridad los objetivos o tema que regula.	X		10%	<input type="radio"/>
3.2 » Es congruente con el tipo de regulación a que corresponde el documento normativo. (Homologación normativa. Ejemplo: Lineamientos, Acuerdo, etc.)	X		20%	<input type="radio"/>
3.3 » No excede de 200 caracteres (incluyendo letras, números y espacios)		X	10%	<input type="radio"/>

NOTA: MARQUE CON UNA "X" SI CUMPLE O SI NO CUMPLE

Total: 100%

Ponderación obtenida: 90%

Mínimo requerido: 70%



ANEXO 1D



TELEVISIÓN METROPOLITANA S.A. DE C.V.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

NORMAS INTERNAS SUSTANTIVAS Y NORMAS INTERNAS ADJETIVAS

D

Claro

Cuando cumple al 80% las siguientes condiciones

Un documento normativo es claro, cuando está escrito de forma sencilla y precisa, para que sea fácilmente entendible.

Un documento normativo es CLARO cuando cumple con las siguientes condiciones:

		Cumple	No Cumple	Ponderación de cada condición:	
1	Evita palabras, transcripciones o repeticiones innecesarias (Muletillas, redundancias, grupos de palabras que se pueden sustituir por una sola, palabras que no agregan información relevante).	X		10%	0.1
2	Evita textos que no necesariamente implican mandatos o reglas y que pueden ser simplemente argumentativos o justificativos.	X		10%	0.1
3	Contiene oraciones y párrafos breves. (Oraciones con máximo 50 palabras y en su caso, párrafos compuestos por máximo 10 oraciones)	X		10%	0.1
4	Contiene oraciones estructuradas de manera lógica al utilizar el orden más simple (sujeto, verbo y predicado).	X		10%	0.1
5	Contiene oraciones formuladas en sentido positivo en lugar de negativo.	X		10%	0.1
6	Contiene términos precisos que se usan de manera consistente en todo el documento.	X		10%	0.1
7	Contiene términos de uso común en lugar de expresiones arcaicas o rebuscadas.	X		10%	0.1
8	Contiene definiciones para evitar la vaguedad y ambigüedad del documento.	X		10%	0.1
9	Contiene siglas precedidas de la denominación completa del nombre o concepto referido sólo la primera vez que se utiliza en el texto.	X		10%	0.1
10	Identifica las secciones o apartados del documento con literales y números (cuidando su secuencia y sin mezclarlos).	X		10%	0.1

NOTA: MARQUE CON UNA "X" SI CUMPLE O SI NO CUMPLE

Total: 100%

Ponderación obtenida: 100%

Mínimo requerido: 80%



