
	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
			Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Subdirección de Calidad	Dirección	Página:	1 de 15			


# Manual de Calidad



	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	Subdirección de Calidad	Dirección	Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Página:			2 de 15			

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>Mensaje de la Dirección de Canal Once.</b>	<b>3</b>
<b>Introducción y objetivo.</b>	<b>3</b>
<b>Alcance de la certificación, producto intencionado y clientes.</b>	<b>3</b>
<b>Misión, visión, política de calidad, objetivo de calidad y valores o principios rectores.</b>	<b>4</b>
<b>Relación de las Direcciones que integran la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal y Organigrama Canal Once.</b>	<b>5</b>
<b>Generación y transmisión de contenidos de Canal Once.</b>	<b>6</b>
<b>Relación de lineamientos de gestión, procesos-procedimientos de evaluación del desempeño, procesos-procedimientos estratégicos, procesos-procedimientos de realización y procesos-procedimientos de apoyo.</b>	<b>7</b>
<b>Mapa Mental de planificación en un Sistema de Gestión de Calidad de origen.</b>	<b>12</b>
<b>Elementos de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de Canal Once.</b>	<b>13</b>
<b>Exclusiones.</b>	<b>14</b>
<b>Identificación de áreas con relación a los prefijos de nomenclaturas.</b>	<b>14</b>

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Página:			3 de 15			

### Mensaje de la Dirección de Canal Once.

Las certificaciones ISO e ISAS, con que hoy cuenta la emisora, son el reconocimiento de la adecuada aplicación de una serie de herramientas que fortalecen a Canal Once como una institución pública cuyos procesos operativos están encauzados a brindar un servicio con calidad, y pone a esta emisora en un lugar destacado entre las empresas de su tipo a nivel nacional e internacional.

Seguiremos impulsando la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con la intención de preservar el esfuerzo de la modernización eficiente y el desempeño eficaz que caracterizan a Canal Once.

### Introducción y objetivo.

La Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal es un Órgano de Apoyo del Instituto Politécnico Nacional. Inició sus operaciones el 2 de marzo de 1959, y actualmente se rige por la Ley Orgánica, Reglamento Interno y el reglamento orgánico, del Instituto Politécnico Nacional; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público; el Presupuesto de Egresos de la Federación, entre otras reglamentaciones.

XEIPN Canal Once como organización de servicio público, impulsa y fomenta el desarrollo humano por medio de la generación y transmisión de contenidos, atendiendo a los procesos de certificación establecidos, bajo las **Normas de calidad ISO 9001:2008 e ISAS BCP 9001:2010**.

En cumplimiento de las cláusulas 4.2.2 de la norma ISO 9001:2008 y de la norma ISAS BCP 9001:2010, se emite el presente Manual de Calidad, que muestra los alcances del Sistema de Gestión de Calidad de Canal Once, incluyendo detalles y justificación de exclusiones, así como la información para las partes interesadas de los procedimientos documentados establecidos y su interacción.

### Alcance de las certificaciones ISO 9001:2008 e ISAS BCP 9001:2010.


Todos los procesos de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal, que incluye, desde la generación de contenidos hasta su transmisión: señal abierta hacia el Valle de México, a través del transmisor del cerro del Chiquihuite; derivación a la SCT; transmisión señal cerrada a través del telepuerto Carpio y transmisión por Internet.

### Producto intencionado.

- Contenidos.

### Clientes.

- Externos: Televidentes.  
Cibernautas.  
Patrocinadores.
- Internos: Cada área tiene identificados sus clientes internos.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Página:			4 de 15			

**Misión.**

Generar y transmitir contenidos que impulsen y fomenten el desarrollo humano.

**Visión.**

Ser el medio de comunicación público más importante de México, líder en la generación y transmisión de contenidos educativos y culturales de habla hispana.

**Política de Calidad.**


Calidad total en nuestro SGC a través de los códigos de autorregulación.

**Objetivo de Calidad.**

Ser la mejor opción para los televidentes, cibernautas y patrocinadores, a través de las políticas de comunicación.

**Valores o principios rectores.**

Disciplina, honradez y trabajo en equipo.

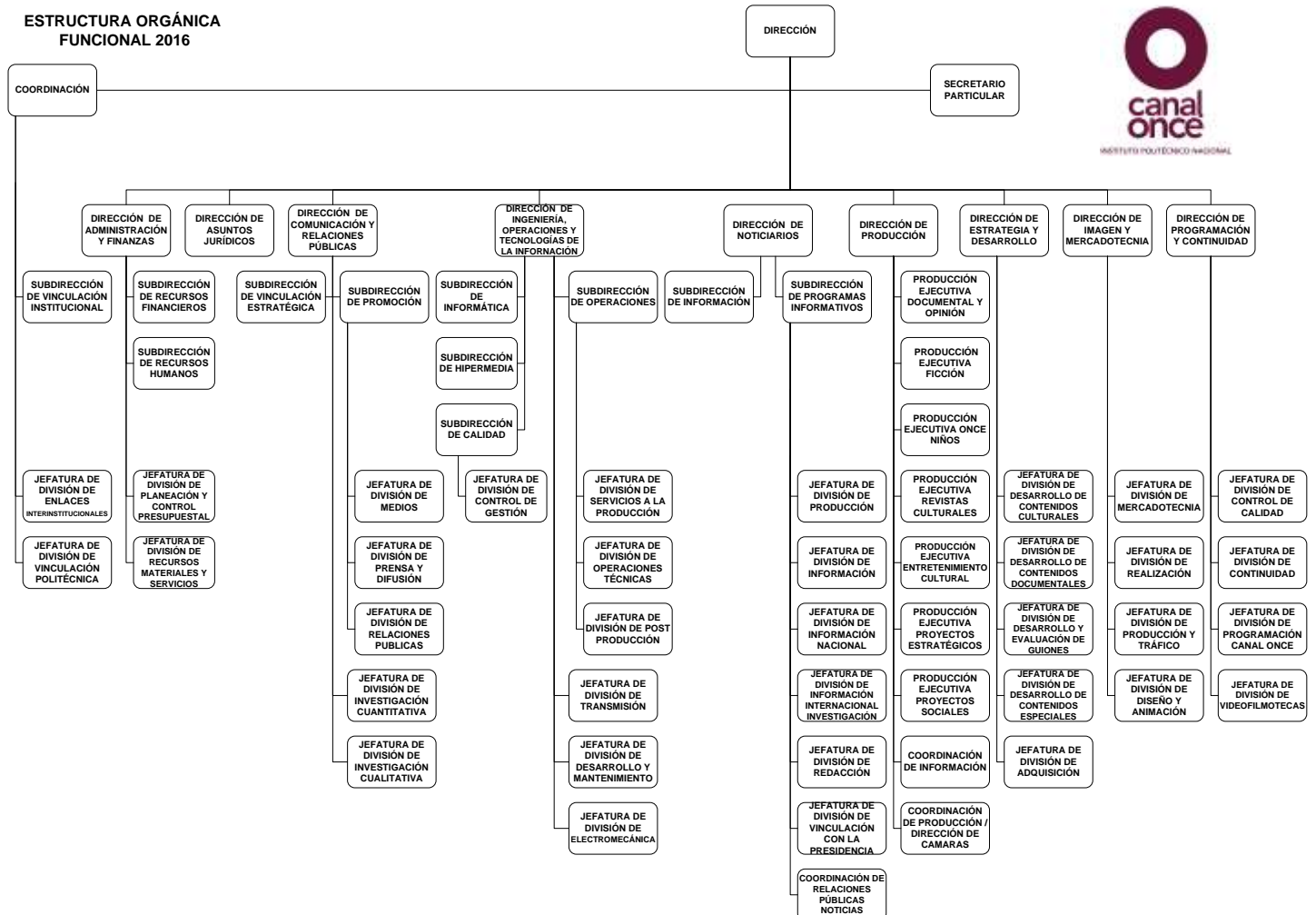
	<b>Manual de Calidad</b>			ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó	DG-DMC-02			
			Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Subdirección de Calidad	Dirección	Página:	5 de 15			

**Relación de las Direcciones que integran la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.**

Nuestra organización está gestionada por la Dirección, una Coordinación y 9 direcciones de área:

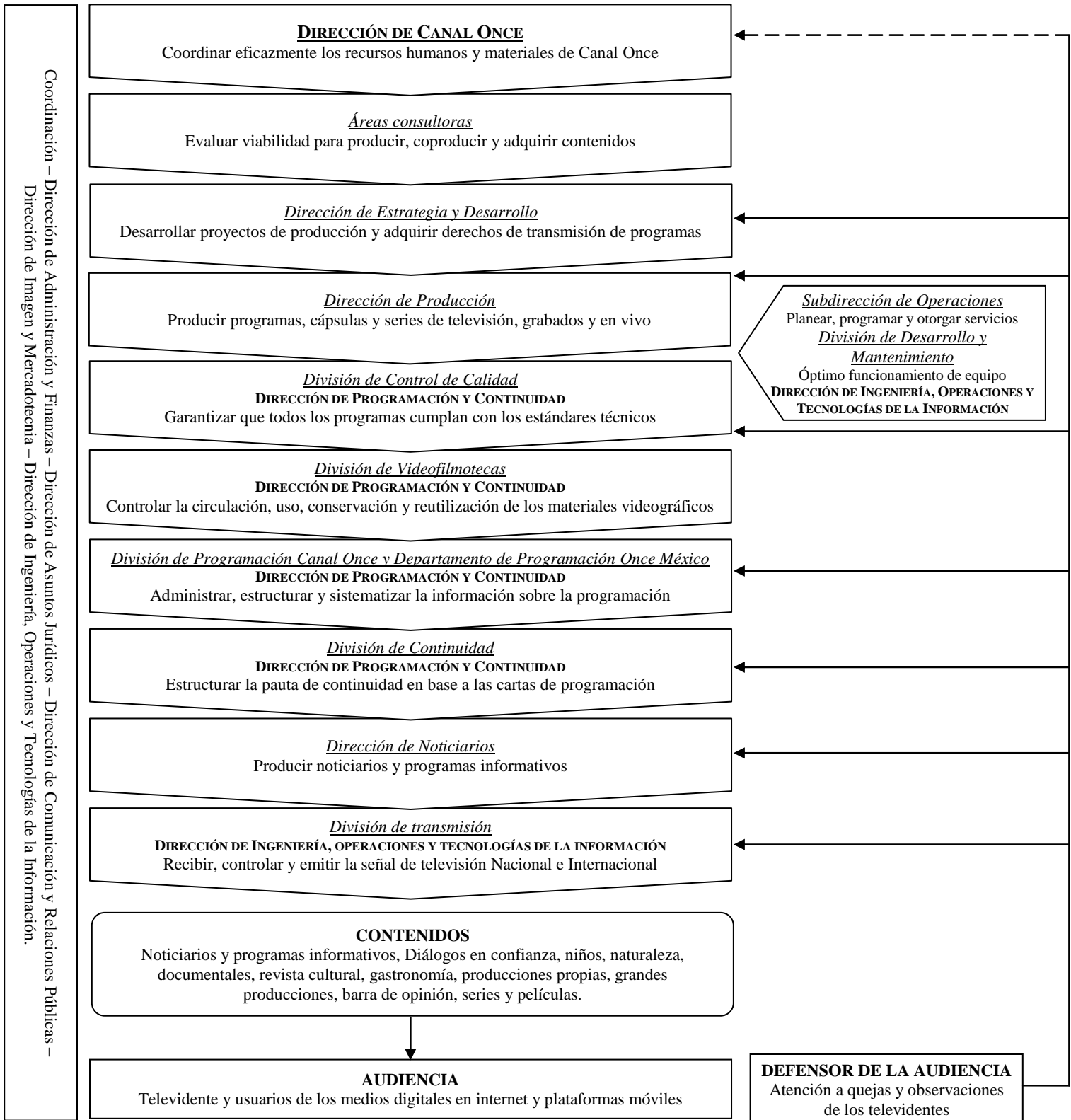
- Dirección.
- Coordinación.
- Dirección de Ingeniería, Operaciones y Tecnologías de la Información y Calidad.
- Dirección de Producción.
- Dirección de Estrategia y Desarrollo.
- Dirección de Programación y Continuidad.
- Dirección de Noticiarios.
- Dirección de Imagen y Mercadotecnia.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas.


**Organigrama Funcional Canal Once**



	<b>Manual de Calidad</b>		<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>			<b>DG-DMC-02</b>	
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>			<b>Revisión:</b>	<b>05</b>
					<b>Fecha:</b>	<b>25/10/16</b>
<b>Página:</b>			<b>6 de 15</b>			

### Generación y transmisión de contenidos de Canal Once



	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Revisión:</b>			<b>05</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>25/10/16</b>
<b>Página:</b>			<b>7 de 15</b>			

## LINEAMIENTOS DE GESTIÓN

### Dirección

- DG-DIN-10 Código de autorregulación para Internet.
- DG-DPR-09 Código de autorregulación para producción de Canal Once.
- DG-DPE-11 Código de autorregulación periodístico.
- DG-DCE-01 Código de ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal.
- DG-DPA-12 Código de ética de transmisión de patrocinios.
- RH-FSP-01 Descripción y perfil de actividades.
- DG-DED-13 Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once.  
Fureal (cada área tiene implementado su fureal –funciones, responsabilidades y alcance-)
- DG-DMC-02 Manual de Calidad.
- DI-IGR-01 Manual de configuración del equipo de codificación.
- DI-IGR-02 Manual de configuración del *media server* para la trasmisión en vivo usando un codificador basado en rtmp.
- DI-IGR-03 Manual de publicación de video bajo demanda.
- DN-RUM-15 Procedimiento noticia de último momento de Canal Once en casos de eventos de alto impacto.
- DP-IGR-01 Plan de mitigación de riesgos –Transmisiones en vivo en foro y locación-
- SO-RPI-01 Plan integral de protección civil de Canal Once.
- DN-RCP-16 Procedimiento para mantener la continuidad de la producción de los noticiarios en vivo.
- TX-IGR-01 Plan para mantener la continuidad de las transmisiones de Canal Once (Señal nacional abierta 11, Señal HD 11.1, Once Niños 11.2 y Señal internacional)
- DE-RGR-01 Procedimiento para mantener la continuidad de los distintos tipos de alimentación eléctrica de Canal Once (Regulada y no regulada)
- DG-DPC-08 Políticas de Comunicación de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.
- DI-IGR-04 Procedimiento para falla de servidores.
- DI-IGR-05 Procedimiento para falla en respaldos.
- DI-IGR-06 Procedimiento para la interrupción del servicio de internet.
- DI-IGR-07 Procedimiento para verificar la falla en la red de datos.
- DG-DRI-05 Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública.

## PROCESOS - PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### Dirección


- DG-RAC-03 Procedimiento acciones correctivas.
- DG-RAP-04 Procedimiento acciones preventivas.
- DG-FPC-24 Acciones preventivas/correctivas.
- DG-RRD-06 Procedimiento consejo de calidad y revisión al sistema por la dirección.
- DG-RMC-09 Procedimiento mejora continua.
- DG-FTC-31 Tablero de Calidad –TDC-

### División de Servicios a la producción

- SE-FOS-24 Orden de servicio.

### División de Desarrollo y mantenimiento

- DM-RNC-07 Procedimiento control del producto no conforme.
- DM-FES-13 Encuesta de satisfacción del cliente.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Revisión:</b>			<b>05</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>25/10/16</b>
<b>Página:</b>			<b>8 de 15</b>			

Subdirección de Hipermedia

- CI-PMP-16 Macro proceso Hipermedia –Portales Canal Once, redes sociales y video en demanda-  
 CI-FES-04 Percepción del cliente “PORTAL CANAL ONCE”.  
 CI-FES-03 Encuesta de satisfacción del cliente Oncenet.

Subdirección de Vinculación Estratégica

- DV-ROT-02 Procedimiento para control de omisiones de transmisión.  
 DV-FEP-05 Encuesta de satisfacción de patrocinadores.

Subdirección de Recursos Humanos

- RH-FFP-29 Evaluación de los cursos por los participantes.  
 RH-FFP-44 Encuesta sobre la satisfacción del cliente en el proceso de formación.

División de Recursos Materiales y Servicios

- CP-FEC-42 Evaluación del cliente interno requisición bien o servicio.

Almacén General

- AM-FOS-03 Orden de servicio de mantenimiento.

División de electromecánica

- DE-FSS-01 Solicitud de servicio.

Departamento de Infraestructura T.I

- RS-FEC-07 Formato encuesta de calidad.  
 RS-PNC-11 Producto no conforme.

Departamento de Sistemas y Proyectos

- SP-FCP-07 Encuesta de calidad de productos.  
 SP-FNS-08 Encuesta de nivel de servicio.  
 SP-RNC-01 Procedimiento manejo de producto no conforme.

División de Investigación Cualitativa

- IC-FES-04 Encuesta de satisfacción.  
 IC-FCI-05 Encuesta de satisfacción continua interna.


Subdirección de Operaciones

- DO-RNC-01 Procedimiento control del producto no conforme.

Dirección de Producción

- DP-FCE-08 Carátula de control y evaluación de producción.  
 DP-FPG-03 Revisión de programa grabado.



	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Página:			9 de 15			

Dirección de Noticiarios

DN-RME-13 Procedimiento minuta mesa editorial y control del producto no conforme.

División de transmisión

TX-RNC-10 Procedimiento control del producto no conforme en transmisión señal abierta.

División de electromecánica

DE-RNC-08 Procedimiento control de producto no conforme.

Auditoría Interna

AI-PAC-01 Acciones correctivas.

AI-FIA-01 Informe de auditoría.

Auditoría Externa

Informe de auditoría etapa 2

**PROCESOS - PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS**

Dirección

DG-RCD-01 Procedimiento control de documentos.

DG-RCR-02 Procedimiento control de registros.

Dirección de Estrategia y Desarrollo

ED-FAC-07 Acuerdos de Áreas Consultoras.

ED-RAC-01 Procedimiento Áreas Consultoras.

**PROCESOS - PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN**

Dirección de Estrategia y Desarrollo

ED-PAD-08 Adquisición de derechos de transmisión.

ED-PDP-01 Desarrollo de contenidos.

ED-PSM-02 Selección de materiales de adquisición.

Subdirección de Operaciones


DO-PPS-09 Prestación de servicios.

División de Desarrollo y Mantenimiento

DM-PFE-01 Óptimo funcionamiento de equipos, accesorios e instalaciones.

Dirección de Producción

DP-PPV-02 Producción de programa en vivo.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Revisión:			05
			Fecha:			25/10/16
Página:			10 de 15			

DP-PPG-01 Producción de programa grabado.

Dirección de Noticiarios.

DN-PGN-69 Proceso general de noticiarios, programas informativos y portal de once noticias.

DN-RTN-07 Procedimiento transmisión de noticiarios y programas informativos.

División de Control de Calidad.

CC-RCC-01 Procedimiento control de calidad.

División de Programación.

PM-RCP-01 Procedimiento elaboración de carta de programación.

División de Continuidad.

CT-RPC-01 Procedimiento elaboración pauta de continuidad.

División de Videofilmotecas.

VT-RPM-03 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales del guardacintas y/o programa final.

VE-RPM-05 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales.

VI-RPM-03 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales.

VN-RPD-02 Procedimiento préstamo y devolución de materiales audiovisuales.

VS-RPM-03 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales.

División de Transmisión.

TX-PCM-01 Transmisión de señal abierta y señal internacional Once México.

Departamento de Multiplataforma e innovación

DI-PMI-09 Multiplataforma e Innovación.

Subdirección de Hipermedia.

CI-PMP-16 Proceso Hipermedia –Portales Canal Once, redes sociales y video en demanda-

### **PROCESOS - PROCEDIMIENTOS DE APOYO**


Coordinación.

IT-ITI-03 Instructivo de seguimiento a actividades y proyectos de la Coordinación

VP-ITV-01 Instructivo de trabajo Vinculación Politécnica.

Dirección de Imagen y Mercadotecnia.

IM-PIM-01 Proceso Imagen y Mercadotecnia.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Revisión:</b>			<b>05</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>25/10/16</b>
<b>Página:</b>			<b>11 de 15</b>			

Dirección de Administración y finanzas.

- RH-PFP-01 Formación de los prestadores de servicios profesionales.
- CP-PBS-01 Proceso general de Recursos Materiales y Servicios.
- PT-RIB-02 Procedimiento inventario físico de bienes.
- AM-RMT-02 Procedimiento de mantenimiento obras e instalaciones.
- RF-REF-01 Procedimiento estados financieros.
- RH-RPA-01 Procedimiento publicación de avisos importantes.
- SO-RPI-01 Plan integral de protección civil de Canal Once.
- SI-RSE-01 Procedimiento salida de equipo propiedad de Canal Once en vehículos de la emisora.
- PR-PSP-03 Seguimiento presupuestal del gasto.
- RH-PSP-01 Selección de prestadores de servicios profesionales.
- SG-ITC-01 Instructivo de trabajo control vehicular.

Dirección de Ingeniería, Operaciones y Tecnologías de la Información


- PI-REP-02 Procedimiento elaboración de proyectos.
- DE-PSC-01 Suministro continuo de energía eléctrica.
- SP-PNP-01 Sistema nuevo propio.
- DI-PST-01 Soporte técnico.

Dirección de Asuntos Jurídicos.

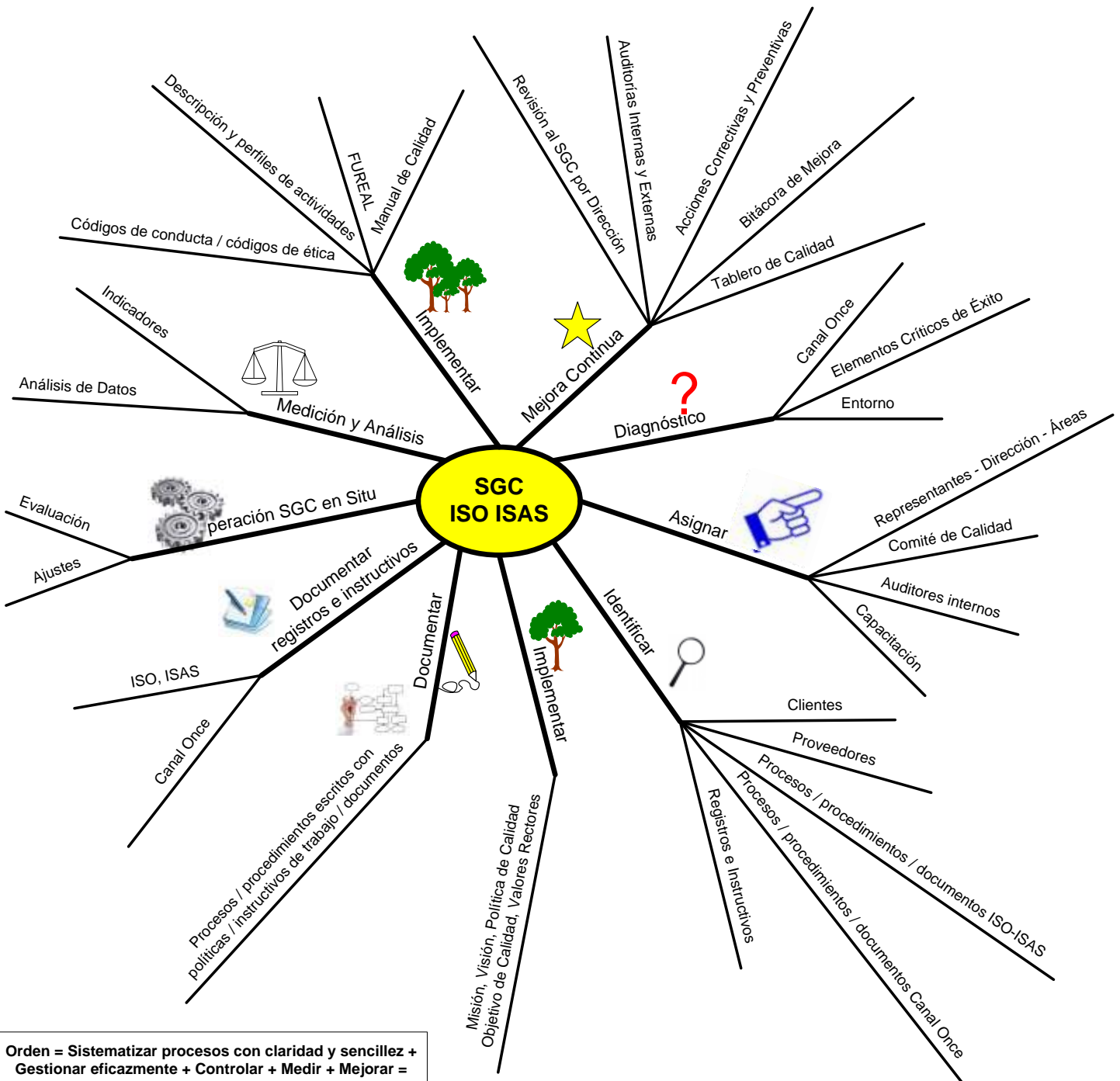
- AJ-RAJ-01 Procedimiento de la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas.


- RP-ROE-01 Procedimiento organización de eventos y conferencias de prensa.
- MD-RPM-01 Procedimiento plan de medios.
- IC-RIC-01 Procedimiento división de investigación cualitativa.
- IN-RIC-01 Procedimiento división de investigación cuantitativa.
- DV-RPA-01 Procedimiento patrocinios.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó				
	Subdirección de Calidad		Dirección			
	<b>DG-DMC-02</b>					
	Revisión:	05				
Fecha:			25/10/16			
Página:			12 de 15			

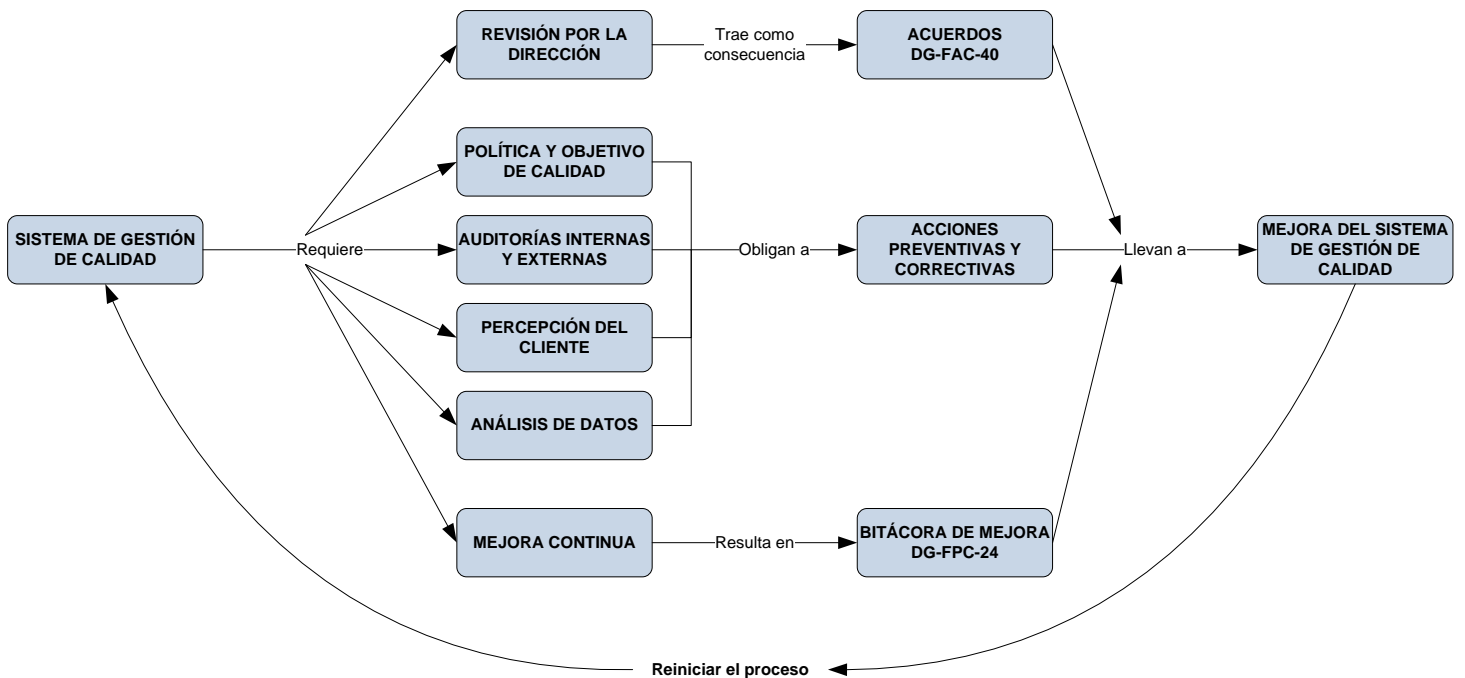
Mapa Mental de Planificación en un Sistema de Gestión de Calidad de origen. Diagrama que nos muestra las etapas necesarias para lograr una adecuada implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, identifica todos los recursos necesarios para conseguir los objetivos deseados –responsabilidad y autoridad, conocimientos, necesidad de documentación y registros, indicadores, mejora continua-



Orden = Sistematizar procesos con claridad y sencillez + Gestionar eficazmente + Controlar + Medir + Mejorar = Gestionar eficientemente.


	<b>Manual de Calidad</b>		<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	Elaboró	Autorizó			<b>DG-DMC-02</b>	
					Revisión:	05
					Fecha:	25/10/16
Subdirección de Calidad	Dirección	Página:	13 de 15			

**Elementos de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de Canal Once**



**Nota:**

El mapa conceptual muestra las herramientas de Mejora Continua que permiten lograr que un Sistema de Gestión de Calidad en operación transite hacia uno cuya operación sea eficiente, adecuada y conveniente.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DMC-02</b>				
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Revisión:</b>			<b>05</b>	
			<b>Fecha:</b>			<b>25/10/16</b>	
<b>Página:</b>			<b>14 de 15</b>				

### EXCLUSIONES


#### 7.5.5 *Preservación del producto –ISAS BCP 9001:2010-*

*“La organización de medios de comunicación debe ejercer especial cuidado con la definición de la duración precisa del almacenamiento para cada tipo de contenido; el almacenamiento a largo plazo de cada tipo de contenido en soportes técnicos adecuados y la integridad de la información”*

Para nuestra organización no aplica la definición de *“la duración precisa de almacenamiento para cada tipo de contenido”*, ya que todos nuestros materiales audiovisuales, se preservan en áreas con las condiciones necesarias para su eficaz conservación, por lo que cubrimos solamente el requisito *7.5.5 Preservación del producto ISO 9001:2008*.

#### **Identificación de áreas con relación a los prefijos de nomenclaturas.**

AF	Dirección de Administración y Finanzas
AI	Auditoría Interna.
AJ	Dirección de Asuntos Jurídicos.
AM	Departamento de Almacén General.
BI	Departamento de Biblioteca.
CC	División de Control de Calidad.
CI	Subdirección de Hipermedia.
CO	Coordinación.
CP	División de Recursos Materiales y Servicios.
CT	División de Continuidad.
CR	Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas.
DE	División de Electromecánica.
DG	Dirección.
DI	Subdirección de Informática.
DM	División de Desarrollo y Mantenimiento.
DN	Dirección de Noticiarios.
DO	Subdirección Operaciones.
DP	Dirección de Producción.
DV	Subdirección de Vinculación Estratégica.
ED	Dirección de Estrategia y Desarrollo.
ET	Departamento de Evaluación Técnica y Transferencia.
IC	División de Investigación Cualitativa.
IM	Dirección de Imagen y Mercadotecnia.
IN	División de Investigación Cuantitativa.
IT	Subdirección de Vinculación Institucional.
ME	División de Medios.
OT	División de Operaciones Técnicas.
PC	Dirección de Programación y Continuidad.
PI	Departamento de Proyectos e Instalaciones.
PM	División de Programación Canal Once.
PN	División de Prensa y Difusión.
PP	División de Post producción.
PR	División de Planeación y Control Presupuestal.
PT	Departamento de Control Patrimonial.
RF	Subdirección de Recursos Financieros.
RH	Subdirección de Recursos Humanos.
RP	División de Relaciones Públicas.
RS	Departamento de Infraestructura T.I.
SE	División de Servicios a la Producción.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Revisión:</b>			<b>05</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>25/10/16</b>
<b>Página:</b>			<b>15 de 15</b>			

SG	Departamento de Servicios Generales.
SI	Departamento de Seguridad Interna.
SO	Protección Civil.
SP	Departamento de Sistemas y Proyectos.
TI	Dirección de Ingeniería, Operaciones y Tecnologías de la Información.
TX	División de Transmisión.
SD	Streaming y Digitalización.
VE	Videoteca Externa.
VF	División de Videofilmotecas.
VI	Videoteca Interna.
VN	Videoteca de Noticias.
VP	Subdirección de Vinculación Politécnica.
VS	Videoteca de Stock.
VT	Videoteca de Tráfico.

**Nota importante:**

La revisión del Manual de Calidad responde a los requisitos establecidos por las normas de calidad ISO e ISAS, a saber:

**4.2.2 Manual de la calidad -ISO-**

*“La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya”*

- a) *“El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión”*
- b) *“Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y”*
- c) *“Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad”*

**4.2.2 Manual de calidad –ISAS-**

*“La cláusula 4.2.2 de la norma ISO 9001:2008 debe de aplicarse”*

*“Requisitos específicos para las organizaciones de medios de comunicación”*

*“El Manual de Calidad debe expresar de manera clara”*

- a) *“Misión y visión de la organización de medios de comunicación”*
- b) *“Compromiso de la dirección con la calidad (véase las cláusulas 5.1 y 5,3)”*
- c) *“Los procesos relacionados con la retroalimentación interna y externa”*