

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión: 09
					Fecha: 03/04/19
		Página: 1 de 13			

Manual de Calidad



	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión: 09
					Fecha: 03/04/19
Página: 2 de 13					

COPIA NO CONTROLADA

ÍNDICE

	Página
Introducción y objetivo.	3
Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	3
Misión, visión, política de calidad, objetivo de calidad y valores o principios rectores.	4
Relación de las Direcciones que integran la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal y Organigrama Canal Once.	5
Cadena de valor Once –Áreas-	6
Cadena de valor Once –Productos-	7
Relación de lineamientos de gestión, procesos-procedimientos de evaluación del desempeño, procesos-procedimientos estratégicos, procesos-procedimientos de realización y procesos-procedimientos de apoyo.	8
Identificación de áreas con relación a los prefijos de nomenclaturas.	13

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión: 09
					Fecha: 03/04/19
Página: 3 de 13					

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, produce, coproduce, adquiere y transmite contenidos informativos, periodísticos, educativos, artísticos, recreativos, de entretenimiento y para niños a nivel nacional e internacional.

El presente Manual de Calidad, muestra los alcances del Sistema de Gestión de Calidad de Canal Once, así como la información para las partes interesadas de los procesos, procedimientos, y actividades, documentados y establecidos, así como su interrelación.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

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.

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	09
					Fecha:	03/04/19
Página:			4 de 13			

Misión.

Generar, obtener y transmitir contenidos audiovisuales culturales, universales e innovadores, que reflejen la diversidad social y fomenten la construcción de ciudadanía.

Visión.

Ser el medio de comunicación público con mayor credibilidad en México y referente en la generación de contenidos audiovisuales de habla hispana.

Política de Calidad.

Calidad a través de una operación eficaz de los procesos y procedimientos, buscando la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.

Objetivo de Calidad.

Implementar procesos y procedimientos a fin de dar cumplimiento pleno a las normas.

Valores o principios rectores.

Compromiso: acuerdo u obligación contraídos voluntariamente para brindar a Canal Once nuestra actitud, talento y esfuerzo.

Disciplina: actuar de manera ordenada y perseverante para conseguir los objetivos o metas de mi área, de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de Canal Once.

Honradez: actuar con rectitud e integridad con relación a personas, situaciones diversas y bienes materiales.

Respeto: reconocimiento de las personas con base en los valores humanos universales para mantener el orden social y un ambiente laboral positivo. Reconocimiento de la diversidad en todos los órdenes a través de los códigos de conducta y de ética de la emisora. Se traduce en el compromiso y responsabilidad que tenemos en el manejo y gestión de recursos materiales, técnicos y financieros de Canal Once.

Colaboración: es asumirnos como un eslabón importante dentro de la cadena de valor de Canal Once, e interactuar eficientemente con los compañeros en una visión integral por procesos.

Política de Comunicación Interna: Canal Once cuenta con estrategias eficientes y adecuadas para comunicar a sus colaboradores sobre las actividades institucionales e información pertinente para el desarrollo de sus funciones.

Política de Comunicación Externa: Canal Once cuenta con estrategias eficientes y adecuadas para comunicar a la audiencia, organizaciones externas y medios de comunicación sobre la programación y actividades institucionales de la emisora.

Objetivo General Estratégico: Reflejar la pluralidad ideológica, política, social y cultural, así como el cuidado de nuestro entorno y el reconocimiento de los avances tecnológicos y científicos, en México y el mundo.

Objetivo específico 1: Ampliar la difusión de nuestros contenidos.

Objetivo específico 2: Generar contenidos en los que se privilegie la cultura y hábitat de México y obtener aquellos que ofrezcan una dimensión clara del orbe.

Objetivo específico 3: Impulsar la difusión de nuestros contenidos en la multiplataforma audiovisual.

Objetivo específico 4: Fortalecer la planeación estratégica, la comunicación y el trabajo en equipo.

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02	
					Revisión:	09
					Fecha:	03/04/19
Subdirección de Calidad	Dirección		Página:	5 de 13		

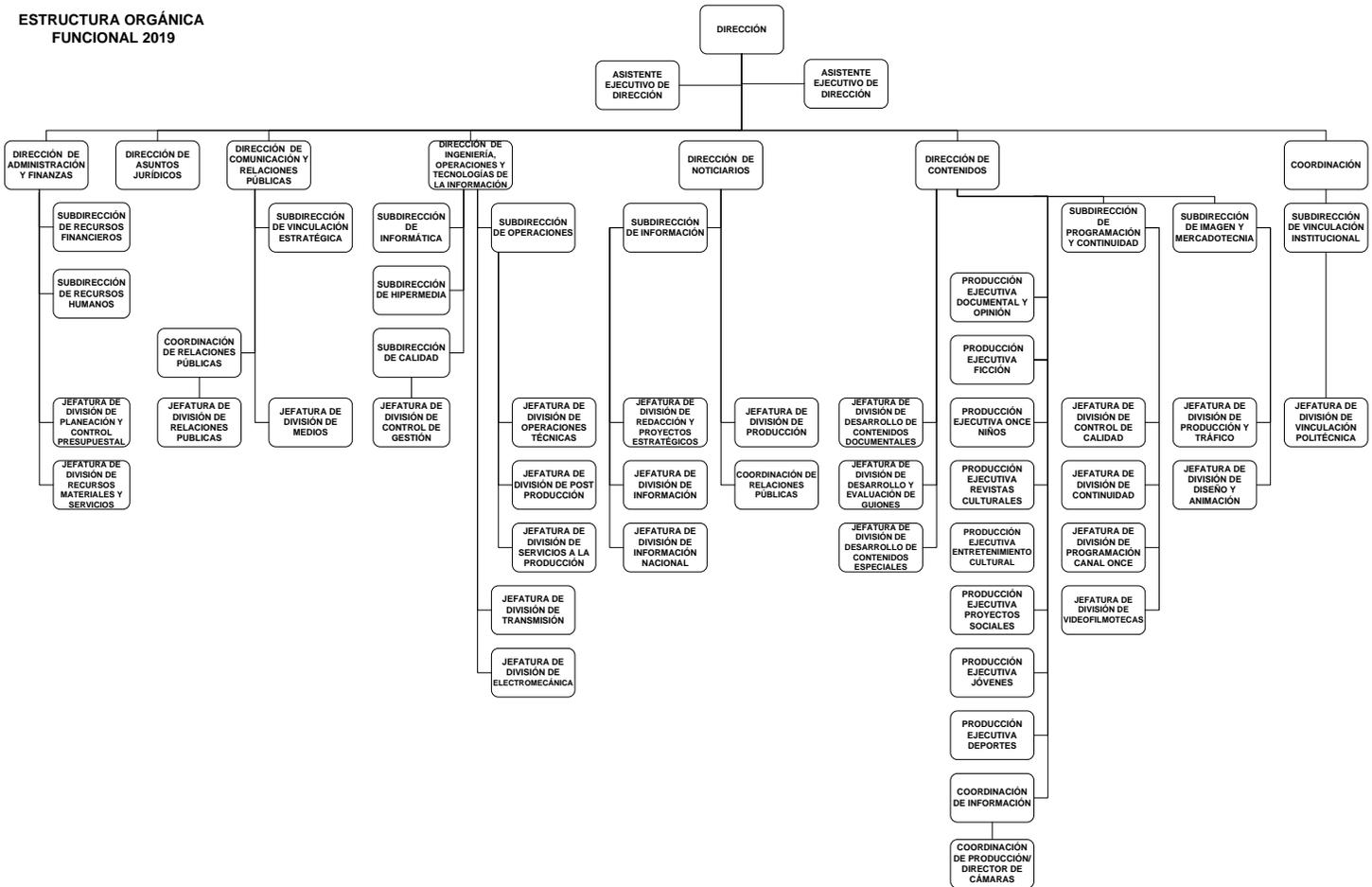
Relación de las Direcciones que integran la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.

Nuestra organización está gestionada por la Dirección, una Coordinación y 6 direcciones de área:

- Dirección.
- Coordinación.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas.
- Dirección de Contenidos.
- Dirección de Ingeniería, Operaciones y Tecnologías de la Información.
- Dirección de Noticiarios.

Organigrama Funcional Canal Once

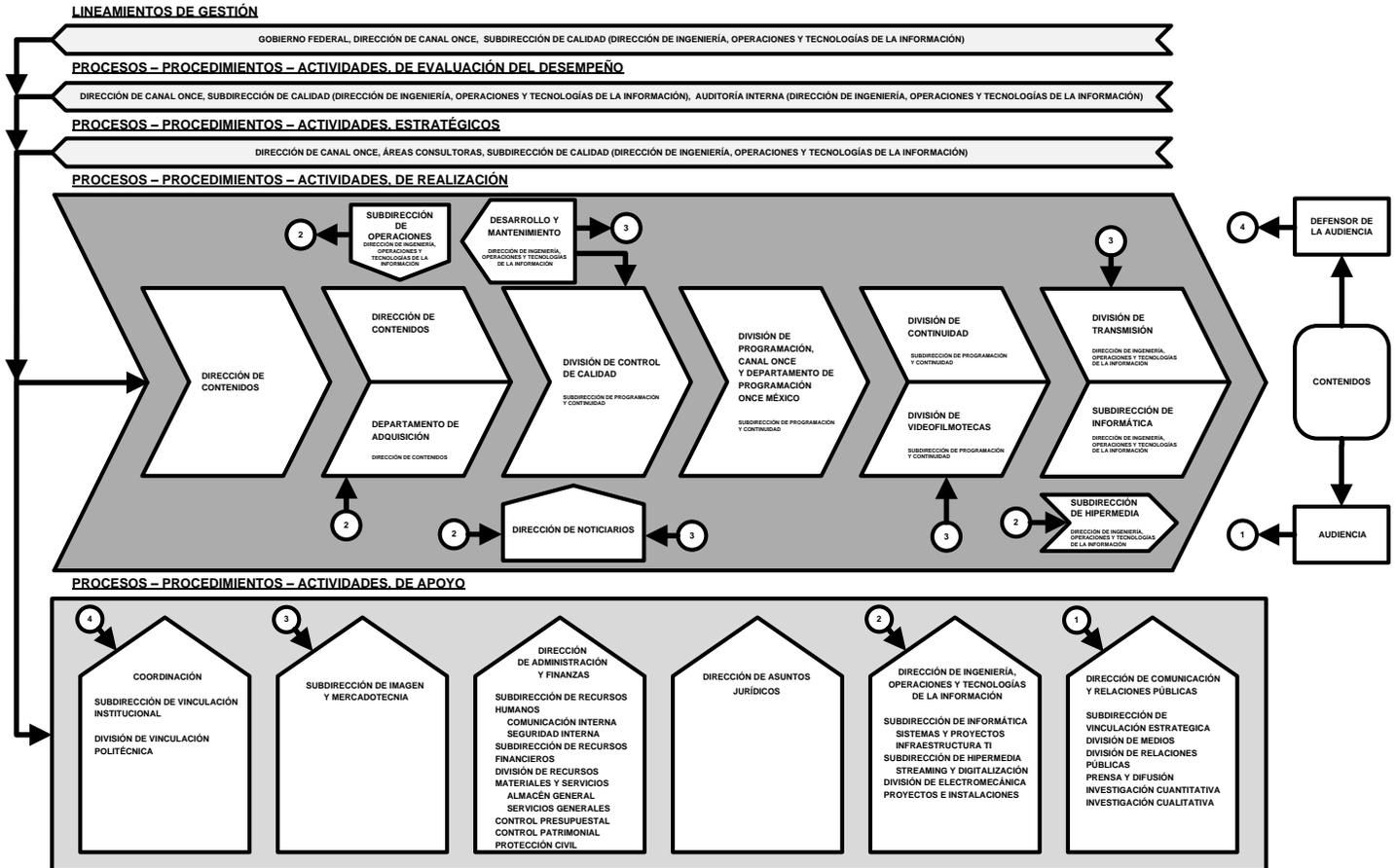
ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL 2019



	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión: 09 Fecha: 03/04/19 Página: 6 de 13

COPIA NO CONTROLADA

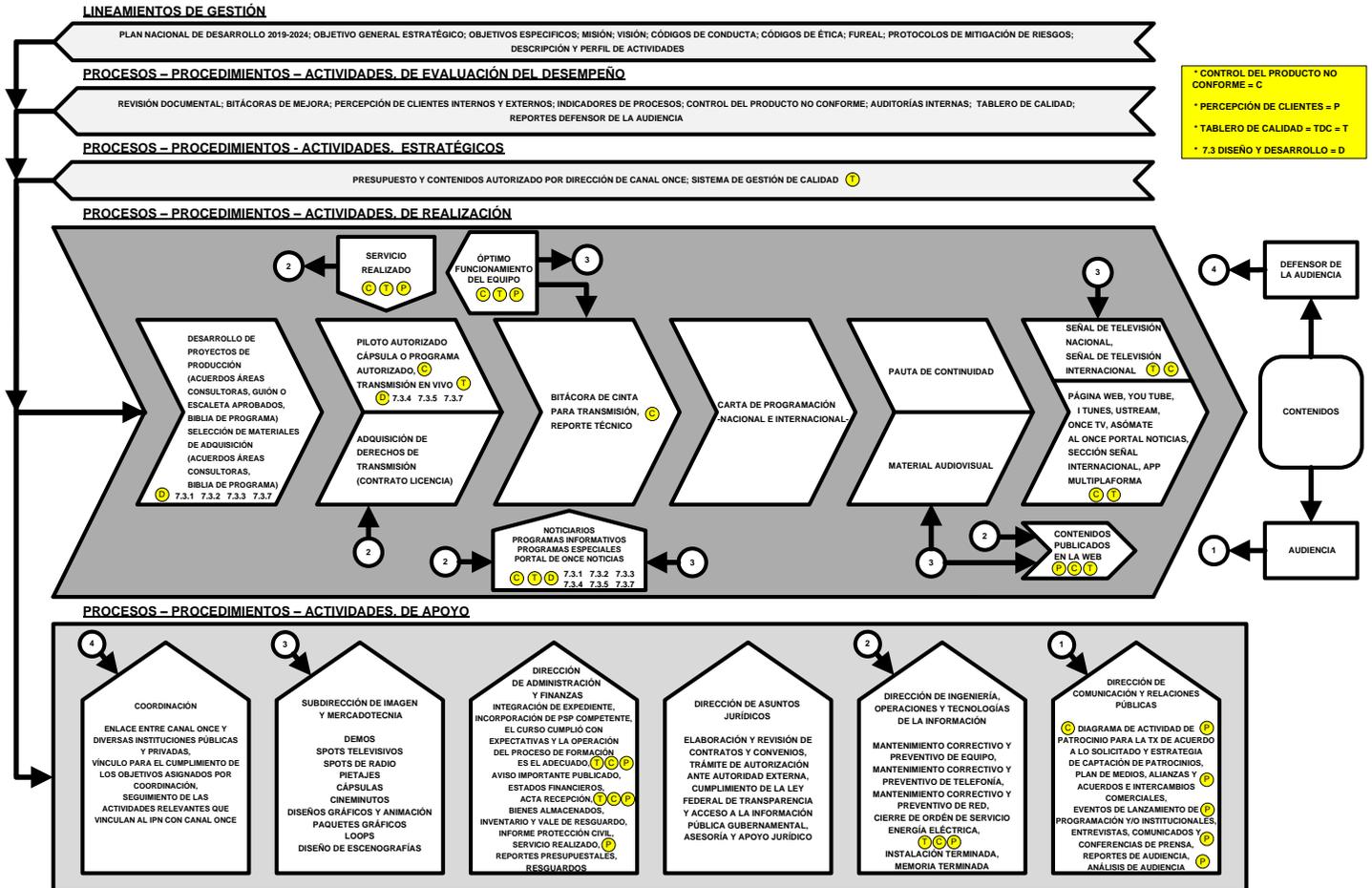
Cadena de valor Once – Áreas-



	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02	
	Subdirección de Calidad				Dirección	Revisión: 09 Fecha: 03/04/19 Página: 7 de 13

COPIA NO CONTROLADA

Cadena de valor Once –Productos-



	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
					Revisión: 09
					Fecha: 03/04/19
Subdirección de Calidad	Dirección	Página: 8 de 13			

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-DEC-19 Código de Ética de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.
- DG-DCE-01 Código de ética de las Personas Servidoras Públicas 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.
Misión.
Objetivos específicos 1, 2, 3, y 4.
Objetivo general estratégico.
- DP-IGR-01 Plan de mitigación de riesgos –Transmisiones en vivo en foro y locación-
- DE-DGR-08 Plan para mantener la continuidad de los distintos tipos de alimentación eléctrica de Canal Once (Regulada y no regulada)
- DN-DCP-04 Plan 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 HD 11.1, Once Niños 11.2 y Señal internacional)
- DN-DUM-03 Plan noticia de último momento de Canal Once en casos de eventos de alto impacto.
Política de calidad.
- 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.
- SO-RPI-01 Procedimiento plan integral de protección civil de Canal Once.
- DG-DRI-05 Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública.
Visión

PROCESOS - PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Dirección

- DG-FPC-24 Acciones preventivas/correctivas.
- DG-FAC-40 Acuerdos.
- DG-RAC-03 Procedimiento acciones correctivas.
- DG-RAP-04 Procedimiento acciones preventivas.
- DG-RNC-05 Procedimiento control del producto no conforme.
- DG-RMC-09 Procedimiento mejora continua.
- DG-RRD-06 Procedimiento revisión al sistema por la dirección.
- DG-FTC-31 Tablero de Calidad –TDC-

División de Servicios a la producción

- SE-FOS-24 Orden de servicio.

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	09
					Fecha:	03/04/19
Página:			9 de 13			

Desarrollo y mantenimiento

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

Subdirección de Hipermedia

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

Subdirección de Vinculación Estratégica

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

Subdirección de Recursos Humanos

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

Almacén General

- AM-FOS-03 Orden de servicio 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.

Subdirección de Producción

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

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	09
					Fecha:	03/04/19
Página:			10 de 13			

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-FIA-01 Informe de auditoría.

PROCESOS - PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

Dirección

DG-RCD-01 Procedimiento control de documentos.

DG-RCR-02 Procedimiento control de registros.

Sistema de control de documentos vigente.

Sistema de Gestión de Calidad vigente, eficiente, adecuado y conveniente.

Dirección de Contenidos

ED-FAC-07 Acuerdos de Áreas Consultoras.

ED-RAC-01 Procedimiento Áreas Consultoras.

PROCESOS - PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN

Dirección de Contenidos

ED-PAD-08 Adquisición de derechos de transmisión.

ED-PDP-01 Desarrollo de contenidos.

Subdirección de Operaciones

DO-PPS-09 Prestación de servicios.

Desarrollo y Mantenimiento

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

Dirección de Contenidos (Ex Subdirección de Producción)

DP-PPV-02 Producción de programa en vivo.

DP-PPG-01 Producción de programa grabado.

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión: 09
					Fecha: 03/04/19
Página: 11 de 13					

Dirección de Noticiarios.

- DN-RTN-07 Procedimiento transmisión de noticiarios y programas informativos.
 DN-PGN-69 Proceso general de noticiarios, programas informativos y portal de once noticias.

División de Control de Calidad.

- CC-RCC-01 Procedimiento control de calidad.

División de Programación Canal Once.

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

División de Continuidad.

- CT-RPC-01 Procedimiento elaboración pauta de continuidad.

División de Videofilmotecas.

- VI-RPM-03 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales.
 VE-RPM-05 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales.
 VS-RPM-03 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales.
 VT-RPM-03 Procedimiento préstamo de materiales audiovisuales del guardacintas y/o programa final.
 VN-RPD-02 Procedimiento préstamo y devolución 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.

- VP-ITV-01 Instructivo de trabajo Vinculación Politécnica.
 IT-ITI-03 Instructivo de seguimiento a actividades y proyectos de la Coordinación.

Subdirección de Imagen y Mercadotecnia.

- IM-PIM-01 Proceso Imagen y Mercadotecnia.

Dirección de Administración y finanzas.

- RH-PFP-01 Formación de los prestadores de servicios profesionales.
 SG-ITC-01 Instructivo de trabajo control vehicular.

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión: 09
					Fecha: 03/04/19
Página: 12 de 13					

- AM-RMT-02 Procedimiento de mantenimiento obras e instalaciones.
 RF-REF-01 Procedimiento estados financieros
 CP-PBS-01 Proceso general de Recursos Materiales y Servicios.
 PT-RIB-02 Procedimiento inventario físico de bienes.
 SO-RPI-01 Procedimiento plan integral de protección civil de Canal Once.
 RH-RPA-01 Procedimiento publicación de avisos importantes.
 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.

Dirección de Asuntos Jurídicos.

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

Dirección de Ingeniería, Operaciones y Tecnologías de la Información

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

Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas.

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

	Manual de Calidad		ISO / ISAS	Dirección							
	Elaboró	Autorizó			DG-DMC-02						
	Subdirección de Calidad	Dirección			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Revisión:</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">09</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td style="text-align: center;">03/04/19</td> </tr> <tr> <td>Página:</td> <td style="text-align: center;">13 de 13</td> </tr> </table>	Revisión:	09	Fecha:	03/04/19	Página:	13 de 13
	Revisión:	09									
Fecha:	03/04/19										
Página:	13 de 13										
COPIA NO CONTROLADA											

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	Desarrollo y Mantenimiento.
DN	Dirección de Noticiarios.
DO	Subdirección Operaciones.
DP	Dirección de Contenidos (Ex Subdirección de Producción)
DV	Subdirección de Vinculación Estratégica.
ED	Dirección de Contenidos.
ET	Departamento de Evaluación Técnica y Transferencia.
IC	Investigación Cualitativa.
IM	Subdirección de Imagen y Mercadotecnia.
IN	Investigación Cuantitativa.
IT	Subdirección de Vinculación Institucional.
ME	División de Medios.
OT	División de Operaciones Técnicas.
PC	Subdirección de Programación y Continuidad.
PI	Departamento de Proyectos e Instalaciones.
PM	División de Programación Canal Once.
PN	Departamento 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.
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	Vinculación Politécnica.
VS	Videoteca de Stock.
VT	Videoteca de Tráfico.