



# *Gaceta* Politécnica

21 DE SEPTIEMBRE DE 2015

NÚMERO EXTRAORDINARIO 1184

ISSN 0061-3848 AÑO LII VOL. 17

## MANUAL DE CALIDAD



**canal  
once**

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## DIRECTORIO

### INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Enrique Fernández Fassnacht  
**Director General**

Julio Gregorio Mendoza Álvarez  
**Secretario General**

Miguel Ángel Álvarez Gómez  
**Secretario Académico**

José Guadalupe Trujillo Ferrara  
**Secretario de Investigación y Posgrado**

Francisco José Plata Olvera  
**Secretario de Extensión e Integración Social**

Mónica Rocío Torres León  
**Secretaria de Servicios Educativos**

Gerardo Quiroz Vieyra  
**Secretario de Gestión Estratégica**

Francisco Javier Anaya Torres  
**Secretario de Administración**

Cuauhtémoc Acosta Díaz  
**Secretario Ejecutivo de la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas**

José Luis Ausencio Flores Ruiz  
**Secretario Ejecutivo del Patronato de Obras e Instalaciones**

David Cuevas García  
**Abogado General**

Jesús Ávila Galinzoga  
**Presidente del Decanato**

Hugo Renán González G.  
**Coordinador de Comunicación Social**

### GACETA POLITÉCNICA ÓRGANO INFORMATIVO OFICIAL DEL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Manuel Noguez Viguera  
**Jefe de la División de Redacción**

Alejandro Álvarez Manilla  
**Jefe de la División de Difusión**

María de Lourdes Galindo  
**Jefa del Departamento de Diseño**

Gabriela Díaz, Georgina Pacheco y Mónica Villanueva  
**Colaboradores**

Luis Antonio Rodríguez y Verónica E. Cruz  
**Diseño y Formación**

#### Oficinas

Dirección General: Coordinación de Comunicación Social  
Teléfono 5729 6000 extensiones 50041 y 50039  
Licitud de título No. 3302, Licitud de contenido No. 2903  
Permiso de circulación 0760788 del 13 de julio de 1988  
FCV Soluciones Gráficas, S.A. de C.V.  
Francisco González Bocanegra Núm. 47-B  
Col. Peralvillo, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06220, México, D.F.  
Tel. 5526 1094  
www.fcv.com.mx

# CONTENIDO

Gaceta Politécnica Número Extraordinario 1184 del 21 de septiembre de 2015

## Manual de Calidad Canal Once

- 5 Mensaje de la Dirección de Canal Once
- 5 Introducción y Objetivo
- 5 Alcance de la Certificación, Producto Intencionado y Clientes
- 6 Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivo de Calidad y Valores o Principios Rectores
- 6 Relación de las Direcciones que integran la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal y Organigrama
- 8 Generación y Transmisión de Contenidos de Canal Once
- 9 Relación de Lineamientos de Gestión, Procesos-Procedimientos de Evaluación del Desempeño, Procesos-Procedimientos Estratégicos, Procesos-Procedimientos de Realización y Procesos-Procedimientos de Apoyo
- 15 Mapa Mental de Planificación en un Sistema de Gestión de Calidad de Origen
- 16 Elementos de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de Canal Once
- 16 Exclusiones
- 16 Identificación de Áreas con relación a los Prefijos de Nomenclaturas

## 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.

## **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.**

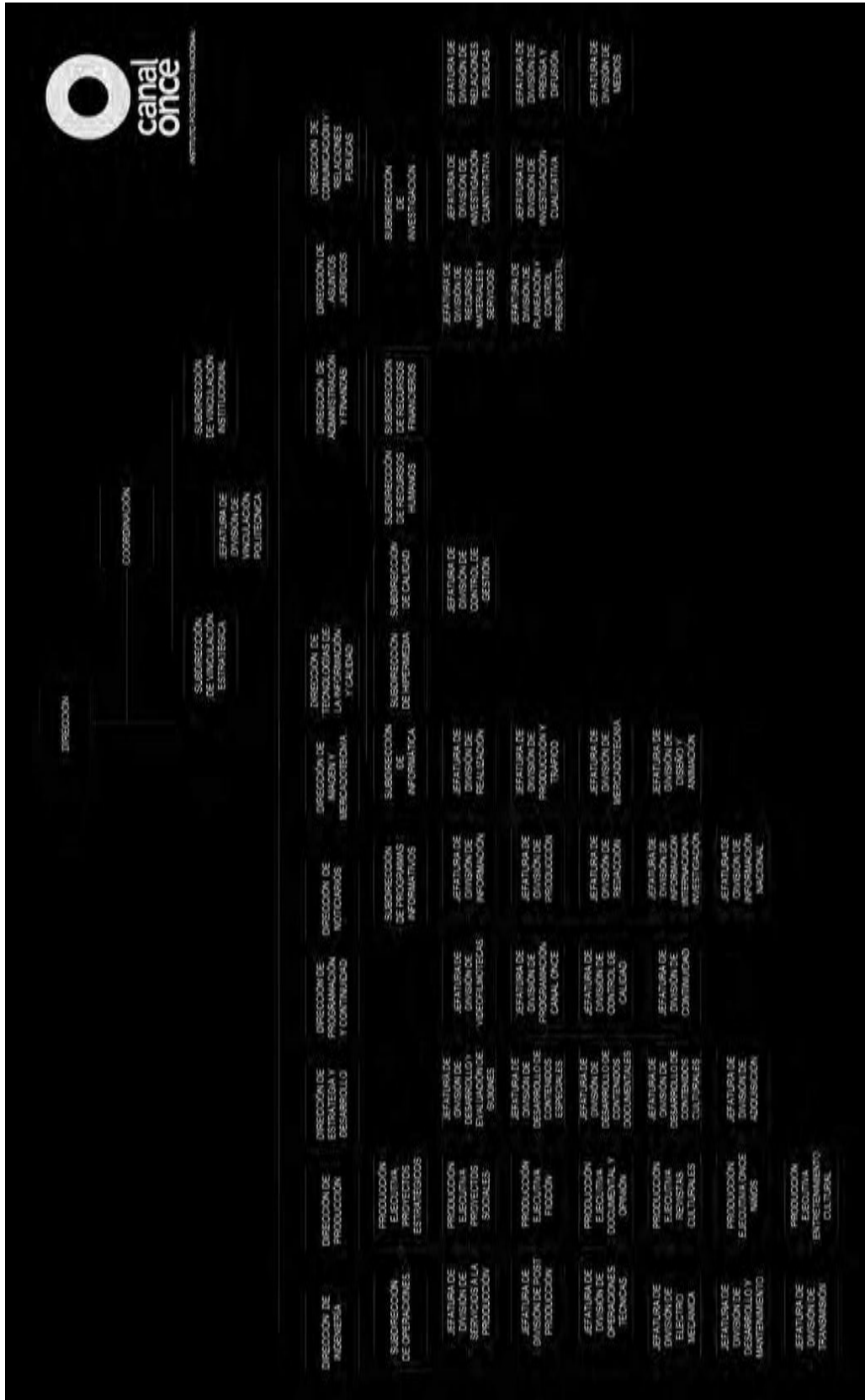
Disciplina, honradez y trabajo en equipo.

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

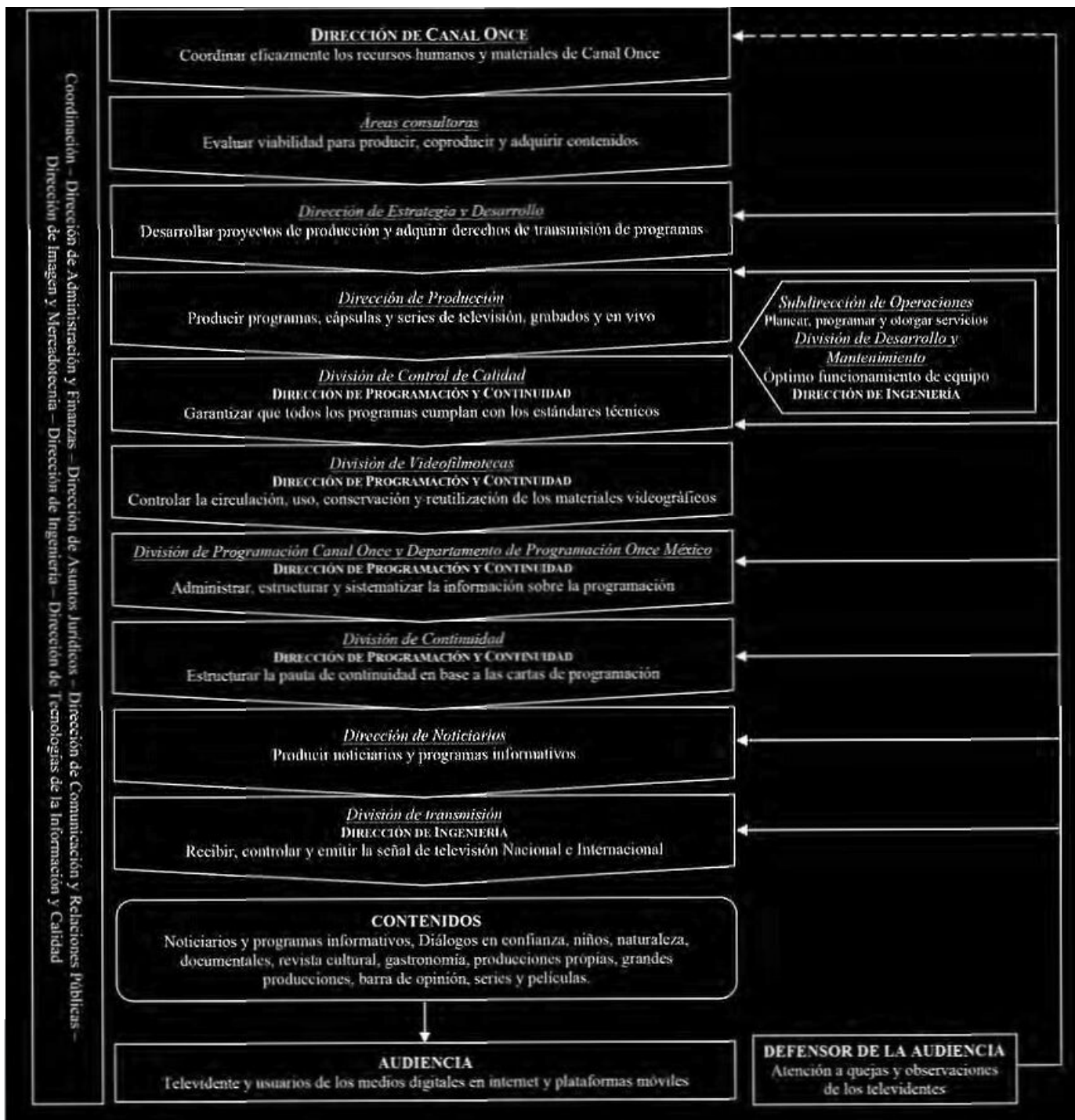
Nuestra organización está gestionada por la Dirección, una Coordinación y 10 direcciones de área:

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

## Organigrama Canal Once



## Generación y Transmisión de Contenidos de Canal Once



## LINEAMIENTOS DE GESTIÓN

### Dirección

DG-FCI-52	Código de autorregulación para Internet.
DG-FCP-49	Código de autorregulación para producción de Canal Once.
DG-FPE-53	Código de autorregulación periodístico.
DG-FTP-55	Código de ética de transmisión de patrocinios.
RH-FSP-01	Descripción y perfil de actividades (funciones y actividades). 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 <i>media server</i> para la transmisión en vivo usando un codificador basado en rtmp.
DI-IGR-03	Manual de publicación de video bajo demanda.
DN-PGU-70	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-PGR-03	Plan integral de protección civil de Canal Once.
DN-PGC-71	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 nacional abierta 11, Señal HD 11.1, Once Niños 11.2 y Señal internacional).
DE-IGR-01	Plan para mantener la continuidad de los distintos tipos de alimentación eléctrica de Canal Once (Regulada y no regulada).
DG-FPC-48	Políticas de Comunicación de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal del Instituto Politécnico Nacional.
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.

## PROCESOS-PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL 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-PNC-13 Control del producto no conforme.

DM-FES-13 Encuesta de satisfacción del cliente.

## 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-PNC-04 Control del producto no conforme.

RH-FFP-44 Encuesta sobre la satisfacción del cliente en el proceso de formación.

## División de Recursos Materiales y Servicios.

CP-PNC-08 Control del producto no conforme.

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-PNC-11 Manejo del producto no conforme.

## Subdirección de Investigación.

IN-FES-12 Encuesta de satisfacción al cliente.

IN-FCI-10 Encuesta de satisfacción al cliente interno.

## Subdirección de Operaciones.

DO-RNC-06 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.

## Dirección de Noticiarios.

DN-PME-51 Minuta mesa editorial y control del producto no conforme.

## División de Transmisión.

TX-PCM-09 Control del producto no conforme en transmisión señal abierta.

**División de Electromecánica.**

DE-PNC-07 Control del 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 Áreas Consultoras.

ED-PAC-06 Áreas Consultoras.

**PROCESOS-PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN**

**Dirección de Estrategia y Desarrollo.**

ED-PAD-08 Adquisición de derechos de transmisión.

ED-PDP-01 Desarrollo de proyectos de producción.

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.

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-PTN-35 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-PPM-05 Préstamo de materiales audiovisuales.

VI-PPM-03 Préstamo de materiales audiovisuales.

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

VS-PPM-04 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 Macro proceso Hipermedia –Portales Canal Once, redes sociales y video en demanda–.

**PROCESOS-PROCEDIMIENTOS DE APOYO**

**Coordinación.**

VG-ITI-01 Instructivo de trabajo Vinculación Integrada.  
VP-ITV-01 Instructivo de trabajo Vinculación Politécnica.  
IT-ITS-01 Instructivo para la solicitud de facturas de ingresos por suscripción de la señal internacional.  
DV-RPA-01 Procedimiento patrocinios.

**Dirección de Imagen y Mercadotecnia.**

IM-PIM-01 Macro Proceso Imagen y Mercadotecnia.

**Dirección de Administración y Finanzas.**

RF-PEF-01 Estados financieros.  
RH-PFP-01 Formación de los prestadores de servicios profesionales.  
CP-PBS-01 General.  
PT-PIB-02 Inventario físico de bienes.  
AM-PMO-01 Mantenimiento obras e instalaciones.  
SO-PGR-03 Plan integral de protección civil de Canal Once.  
SI-PSE-01 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-PSG-01 Servicios Generales.

**Dirección de Ingeniería.**

PI-PEP-02 Elaboración de proyectos.  
DE-PSC-01 Suministro continuo de energía eléctrica.

**Dirección de Asuntos Jurídicos.**

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

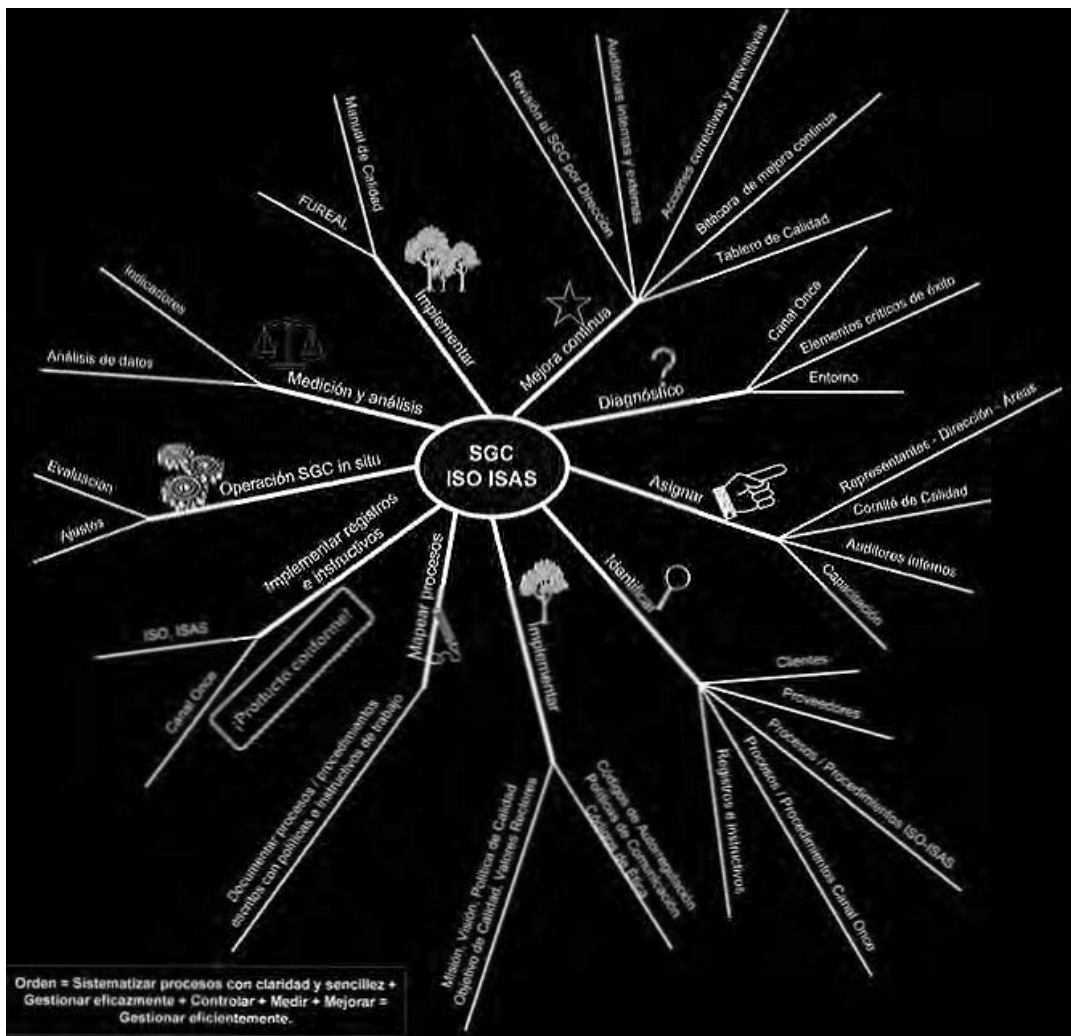
## Subdirección de Informática.

- SP-PNP-01 Sistema nuevo propio.
- DI-PST-01 Soporte técnico.

## Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas.

- RP-ROE-01 Procedimiento organización de eventos y conferencias de prensa.
- MD-RPM-01 Procedimiento plan de medios.
- IN-RSI-01 Procedimiento Subdirección de Investigación.

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–



## 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.

## 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 de Operaciones.
- DP Dirección de Producción.
- DV Subdirección de Vinculación Estratégica.
- ED Dirección de Estrategia y Desarrollo.
- ET Departamento de Evaluación Técnica y Transferencia.
- IM Dirección de Imagen y Mercadotecnia.
- IN Subdirección de Investigación.
- 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.
- SG Departamento de Servicios Generales.
- SI Departamento de Seguridad Interna.
- SO Protección Civil.
- SP Departamento de Sistemas y Proyectos.
- TI Dirección de Tecnologías de la Información y Calidad.
- TX División de Transmisión.
- SD Streaming y Digitalización.
- VE Videoteca Externa.
- VF División de Videofilmotecas.
- VG División de Vinculación Integrada.
- 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 Calidad –ISO–**

“La organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya”:

- a) “El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión”;
- b) “Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de 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”.





**canal  
once**

**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

