

 <b>once</b> Instituto Politécnico Nacional	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
			Revisión:			11
			Fecha:			30/11/20
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Página:	1 de 13		

# Manual de Calidad

---



**once**

**Instituto Politécnico Nacional**

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Revisión:			11
			Fecha:			30/11/20
Página:			2 de 13			

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>Introducción y objetivo.</b>	<b>3</b>
<b>Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</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 Funcional del Once.</b>	<b>5</b>
<b>Cadena de valor Once –Áreas-</b>	<b>6</b>
<b>Cadena de valor Once –Productos-</b>	<b>7</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>8</b>
<b>Identificación de áreas con relación a los prefijos de nomenclaturas.</b>	<b>12</b>

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>3 de 13</b>			

### **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 el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Programa Sectorial de Educación 2019-2024, 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 y periodísticos, educativos y de divulgación, recreativos y de entretenimiento, y para niñas y 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, procedimientos e instructivos de trabajo 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>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>4 de 13</b>			

### 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.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</b>	<b>Dirección</b>
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>			
	<b>DG-DMC-02</b>				
		<b>Revisión:</b>	<b>11</b>		
		<b>Fecha:</b>	<b>30/11/20</b>		
		<b>Página:</b>	<b>5 de 13</b>		

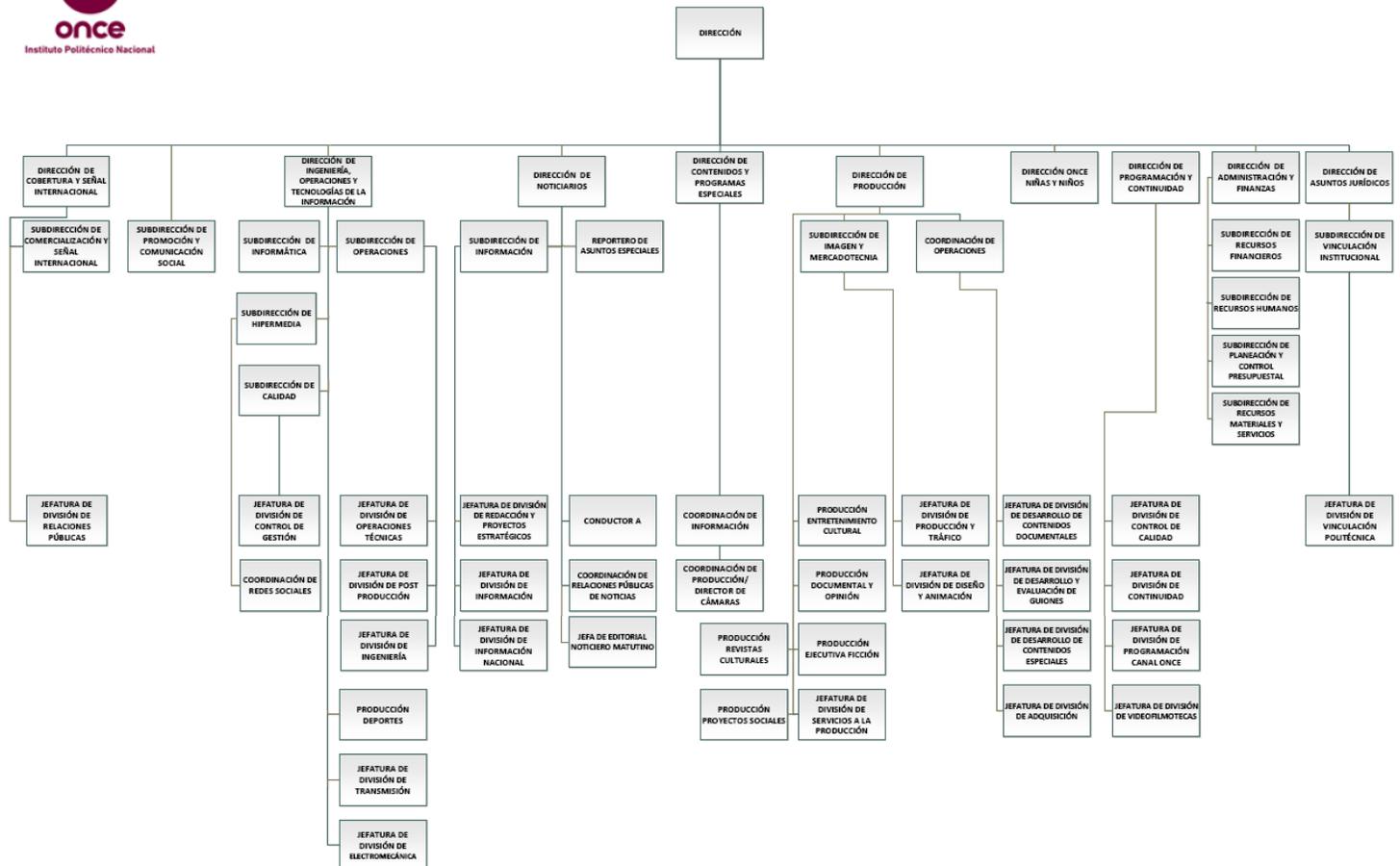
**Relación de las Direcciones que integran la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.**

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

- Dirección.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Dirección de Cobertura y Señal Internacional.
- Dirección de Contenidos y Programas Especiales.
- Dirección de Ingeniería, Operaciones y Tecnologías de la Información.
- Dirección de Noticiarios.
- Dirección de Once Niñas y Niños.
- Dirección de Producción.
- Dirección de Programación y Continuidad.



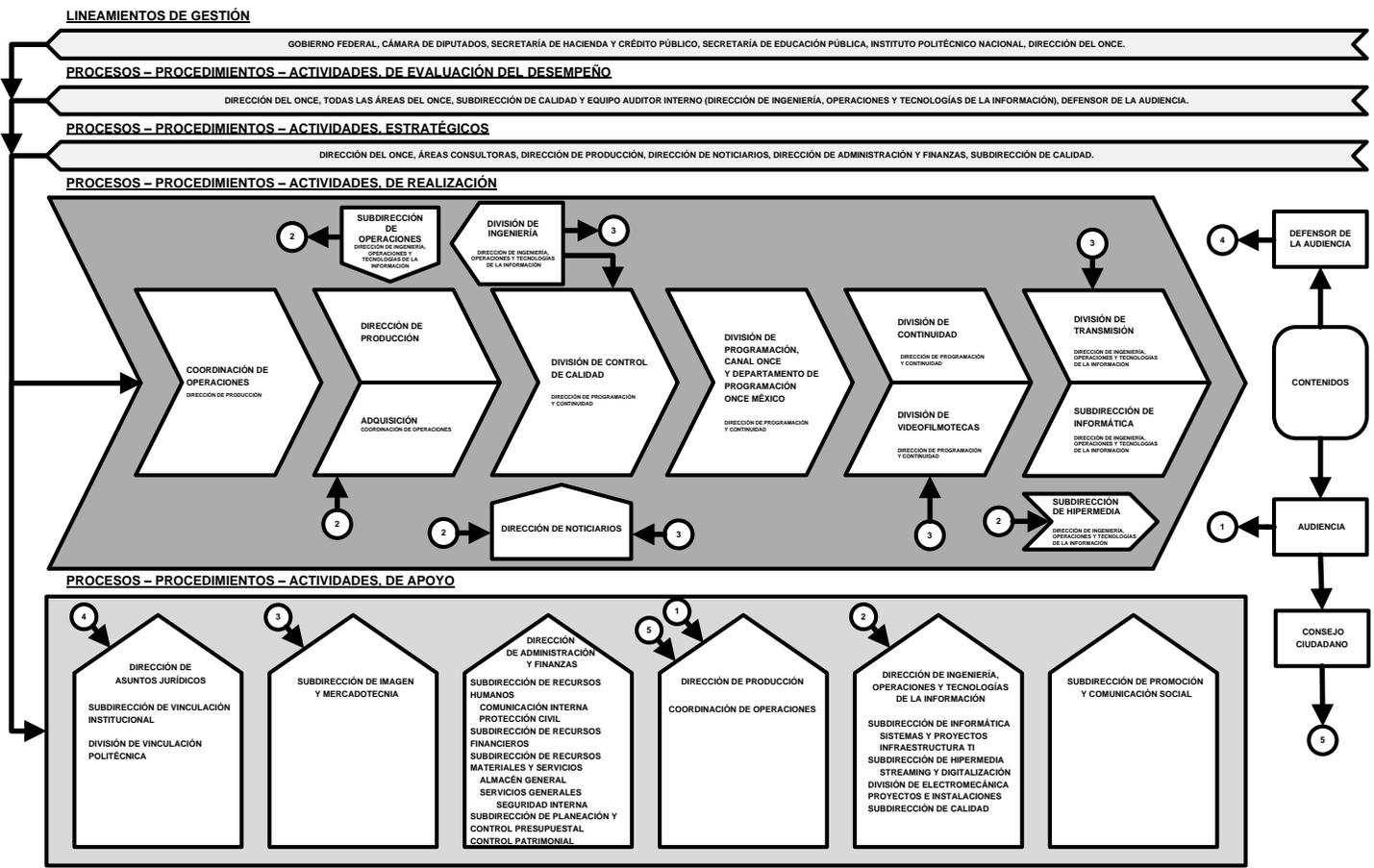
**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL ONCE**



	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</b>	<b>Dirección</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DMC-02</b>			
			<b>Revisión:</b>			<b>11</b>
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
		<b>Página:</b>	<b>6 de 13</b>			

## Cadena de valor Once Áreas.

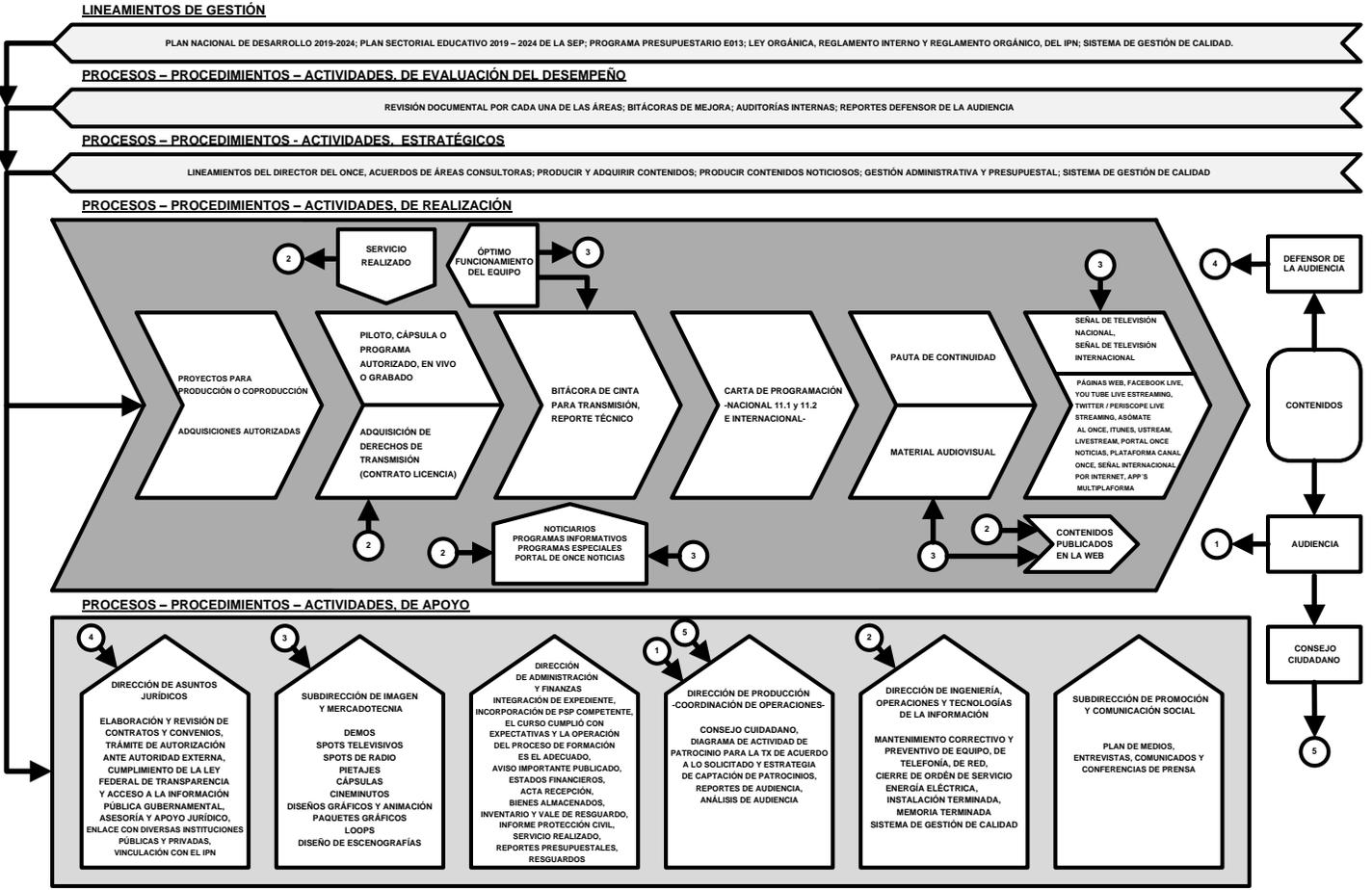
CADENA DE VALOR ONCE ÁREAS; INTERRELACIÓN ENTRE LAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN PARA GENERAR, OBTENER Y TRANSMITIR CONTENIDOS AUDIOVISUALES CULTURALES, UNIVERSALES E INNOVADORES.



	<b>Manual de Calidad</b>		<b>SGC</b>	<b>Dirección</b>
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>		
	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Revisión:</b>	<b>11</b>		
<b>Subdirección de Calidad</b>		<b>Dirección</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/11/20</b>
			<b>Página:</b>	<b>7 de 13</b>

## Cadena de valor Once Productos

CADENA DE VALOR ONCE PRODUCTOS; INTERRELACIÓN ENTRE LAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN Y SUS PRODUCTOS, INTERRELACIÓN Y FUNCIÓN DE CADA UNA DE ELLAS COMO CLIENTE Y PROVEEDOR DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN. CADA ÁREA APORTA SUS FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y ALCANCES PARA GENERAR, OBTENER Y TRANSMITIR CONTENIDOS AUDIOVISUALES CULTURALES, UNIVERSALES E INNOVADORES.



	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>8 de 13</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-DCC-21 Código de conducta de las personas servidoras públicas que prestan servicios profesionales en la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.
- 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-DCC-20 Estatuto del consejo ciudadano de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal.
- 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-

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>9 de 13</b>			

División de Servicios a la producción

SE-FOS-24 Orden de servicio.

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 y Mantenimiento de Obras

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.

Subdirección de Operaciones

DO-RNC-01 Procedimiento control del producto no conforme.  
 DO-FES-38 Encuesta de satisfacción del cliente.

Coordinación de Operaciones

OP-FER-02 Evaluación de resultados de producción.  
 OP-FEC-03 Evaluación contenidos producción.

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.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</b>	<b>Dirección</b>	
	Elaboró	Autorizó	<b>DG-DMC-02</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección</b>	Revisión:			11
			Fecha:			30/11/20
Página:			10 de 13			

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.

Coordinación de Operaciones

OP-FAC-01 Acuerdos de Áreas Consultoras.  
 OP-RAC-01 Procedimiento Áreas Consultoras.

**PROCESOS - PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN**

Coordinación de Operaciones

OP-RAD-04 Procedimiento adquisición de derechos de transmisión.  
 OP-RDP-02 Procedimiento desarrollo de producciones.

Subdirección de Operaciones

DO-PPS-09 Prestación de servicios.  
 DO-ROF-02 Procedimiento óptimo funcionamiento de equipos, accesorios e instalaciones.

Dirección de Producción

DP-PPV-06 Producción de programa en vivo.  
 DP-PPG-07 Producción de programa grabado.

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.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>11 de 13</b>			

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**

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

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>12 de 13</b>			

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.

Subdirección de Promoción y Comunicación Social.

- PN-RIM-01 procedimiento plan de información a medios de comunicación.
- MD-RPM-01 Procedimiento plan de medios.

**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 y Mantenimiento de Obras.
- BI Departamento de Biblioteca.
- CC División de Control de Calidad.
- CI Subdirección de Hipermedia.
- CP Subdirección de Recursos Materiales y Servicios.
- CT División de Continuidad.
- DE División de Electromecánica.
- DG Dirección.
- DI Subdirección de Informática.
- DM Subdirección de Operaciones -División de Ingeniería-
- DN Dirección de Noticiarios.
- DO Subdirección Operaciones.
- DP Dirección de Producción.
- DV Subdirección de Vinculación Estratégica.
- ET Departamento de Evaluación Técnica y Transferencia.
- IM Subdirección de Imagen y Mercadotecnia.
- IT Subdirección de Vinculación Institucional.
- ME División de Medios.
- OT División de Operaciones Técnicas.
- OP Coordinación de Operaciones
- PC Dirección 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 Subdirección 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.

	<b>Manual de Calidad</b>			<b>SGC</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>11</b>
			<b>Fecha:</b>			<b>30/11/20</b>
<b>Página:</b>			<b>13 de 13</b>			

- SD Streaming y Digitalización.
- VE Videoteca Externa.
- VF División de Videofilmotecas.
- VI Videoteca Interna.
- VN Videoteca de Noticias.
- VP División de Vinculación Politécnica.
- VS Videoteca de Stock.
- VT Videoteca de Tráfico.