

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE
MEXICO

**La OIT y las normas internacionales:
el caso de Canal Once**

T E S I S

Que para obtener el título de:

Licenciado en Relaciones Internacionales

P R E S E N T A:

CÉSAR DANIEL PINEDA SAINZ

Director de Tesis: DR. ANTONIO SÁNCHEZ BUGARÍN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	I
1. La OIT, OMC, UNESCO e ISO; ante las normas internacionales de calidad.	1
1.1. OIT (Organización Internacional del Trabajo).	1
1.2. OMC (Organización Mundial de Comercio).	6
1.3. UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura).	10
1.4. ISO (Organización Internacional para la Normalización).	13
1.4.1. Normas ISO-9000.	14
1.4.2. Normas ISO-9004.	22
1.5. Comité Europeo de Normalización y la Agencia Española de Normalización.	24
2. El Instituto Politécnico Nacional y la creación de Canal Once.	29
2.1. Creación de Canal Once del Instituto Politécnico Nacional.	31
2.2. Marco Jurídico de Canal Once.	43
2.2.1. La legislación de la televisión en México.	45
2.2.2. Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión y de la Ley de la Industria Cinematográfica.	46
2.2.3. Legislación referente al Instituto Politécnico Nacional.	48
2.3. Financiamiento de XEIPN Canal Once.	50
2.4. Organización Interna de Canal Once.	54
2.4.1. Dirección General.	56
2.4.2. Dirección de Núcleo de Servicios y Núcleo de Desarrollo.	56
2.4.3. Dirección de Administración y Finanzas.	56
2.4.4. Dirección Técnica.	57
2.4.5. Dirección de Producción.	58
2.4.6. Dirección de Comercialización y Desarrollo.	58
2.5. Entorno Actual.	59

3. Canal Once, el mercado televisivo internacional y la instrumentación de la norma ISO-9001.	60
3.1. Investigación del mercado televisivo.	63
3.1.1. Negociación y adquisición de los programas que cumplen con los parámetros establecidos por Canal Once.	65
3.1.2. Revisión del proyecto contrato.	66
3.1.3. Recepción y firma del contrato original.	67
3.2. Comercialización Internacional.	69
3.2.1. Estudio del mercado internacional y detección de los posibles clientes.	70
3.2.2. Contacto con los posibles clientes.	72
3.2.3. Asistencia a los mercados y prenegociación.	73
3.2.4. Cierre de negociación, elaboración de contrato y firma.	74
3.3. La norma internacional.	77
3.3.1. La adquisición de programas extranjeros y la norma internacional ISO-9001.	79
3.3.2. Dificultades, cambios y ventajas de la instrumentación de la norma internacional ISO-9001.	89
CONCLUSIONES	91

ANEXOS

ANEXO 1	Cuadro aspectos financieros de Canal Once 1959 – 2001.	94
ANEXO 2	Manual de calidad Canal Once.	95
ANEXO 3	Procesos escritos para la adquisición de programas extranjeros de Canal Once.	142
ANEXO 4	Instructivos y formatos para la adquisición de programas extranjeros de Canal Once.	144
ANEXO 5	Certificado ISO-9001	146

BIBLIOGRAFÍA		147
---------------------	--	------------

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), es la agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuyos principales objetivos son mejorar las condiciones de trabajo, promover empleos productivos, el necesario desarrollo social, y mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

Con el fin de facilitar la adopción y aplicación de los modelos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ésta proporciona asistencia técnica a los países miembros. Los programas de cooperación técnica incluyen promoción de empleos, administración y prácticas; administración laboral y relaciones industriales; seguridad social, instrumentación de normas internacionales y condiciones de trabajo.

Dentro de su estructura, asigna un papel formal a las instituciones empresariales y laborales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) expone el concepto de normas laborales básicas como uno de los pilares de un sistema económico internacional basado en normas, el cual responde a una serie de condiciones y evoluciones de los sistemas económicos, que cobran cada vez más importancia en el comercio internacional, frente a la integración de mercados, el proceso de regionalización y la liberalización de la economía centrada en los intercambios comerciales y el control de calidad de los productos.

Por lo anterior la Organización Internacional del Trabajo (OIT) promueve el establecimiento de sistemas internacionales de calidad certificados en conformidad con ISO 9000, lo cual no ha sido tarea fácil para

las empresas, organismos e instituciones, ya que al ser un sistema complejo requiere todo un nuevo aprendizaje en la organización. Esto implica, entre otras cuestiones, tiempos y costos que no toda organización está dispuesta a soportar

Hoy en día muchas empresas, organizaciones y entidades gubernamentales en todo el mundo, en nuestro caso de estudio, México, cuentan con una o más certificaciones de calidad internacional, lo cual ha permitido incrementar sus vínculos comerciales.

La realización de un estudio sobre la certificación del procedimiento de compra de programas extranjeros en Canal Once de acuerdo con la norma internacional de calidad ISO 9001 permite tener la oportunidad de conocer, entender y asimilar el papel que desempeña en su calidad de canal cultural, el cual actualmente se adapta a las exigencias del ámbito internacional.

Como televisora de servicio público, Canal Once no tiene fines de lucro, pero si busca que su desempeño como organización productiva sea tan eficiente como el de una televisora privada, con posibilidades de competencia a nivel internacional.

La ardua, desleal, desigual e intensa competencia del mercado global obliga a Canal Once a mejorar sus procedimientos internos y establecer condiciones de sistemas de calidad certificados de conformidad con ISO 9001, lo cual ha permitido que la televisión se mantenga hasta hoy en el mercado internacional.

El objetivo de esta investigación es conocer, estudiar y analizar las normas internacionales de calidad ISO 9001, desde su origen en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), así como conocer, estudiar y analizar las nuevas condiciones de trabajo y negociación

internacional que adoptó Canal Once de acuerdo a los parámetros que exige la norma ISO 9001 para lograr cerrar con éxito los acuerdos de compra internacional de programación, así como la consolidación y fortalecimiento de sus relaciones a nivel mundial.

Ante estos objetivos, las hipótesis planteadas para esta investigación son las siguientes:

- La instrumentación de la norma internacional de calidad ISO 9000, avaladas por la OIT, permitirán a Canal Once sistematizar eficazmente los procedimientos de compra de programas extranjeros y evolucionar de acuerdo con el mercado internacional.
- El desarrollo y evolución de los procedimientos de adquisición de cine, documentales y series extranjeras, de la dirección de adquisición de programas extranjeros permitirá consolidar a Canal Once como un innovador de procesos en esa área y al mismo tiempo, como promotor audiovisual de la cultura mexicana.

Al inicio de la década de los noventa, sin perder su línea cultural y de servicio a la sociedad, Canal Once recurrió a realizar diversos cambios internos y externos. En 1994 a través de la Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y Relaciones Internacionales, realiza el proceso de compra de cine, documentales y series extranjeras para las diferentes barras de programación internacional, buscando las mejores opciones del mercado televisivo y el equilibrio temático en cuanto a contenidos de calidad, actualidad e interés para el televidente.

De acuerdo a los objetivos y a las hipótesis planteadas se desarrollará la investigación utilizando el método deductivo, de lo general a lo particular.

Para un mejor desarrollo del tema, hemos dividido la investigación en tres capítulos. En el primero de ellos titulado “La OIT, OMC, UNESCO e ISO; ante las normas internacionales de calidad”; se pretende determinar el papel que tiene la OIT, OMC y otros organismos internacionales como promotores de una nueva cultura de calidad laboral a nivel internacional, así como otras organizaciones que también utilizan parámetros de normalización como: la Organización Internacional para la Normalización (ISO), las normas ISO 9000, el Comité Europeo de la Normalización y la Agencia Española de Normalización.

El segundo capítulo lo hemos titulado “El Canal Once” que es el motivo de nuestra investigación y en el que haremos una revisión general del crecimiento y evolución de este canal cultural de televisión, el único en México con estas características.

Finalmente el tercer y último capítulo, lo hemos denominado “Canal Once, el mercado televisivo internacional y la instrumentación de la norma ISO 9001” capítulo en el cual analizaremos la instrumentación y certificación de la norma internacional de calidad ISO 9001 en el proceso de negociación y adquisición de programas extranjeros de Canal Once, las ventajas que representa a nivel internacional, así como la trascendencia del cambio dentro y fuera de la televisora.

Es importante precisar que éste es mi primer acercamiento formal al tema, sin embargo, no ignoro que pueden existir otros puntos de vista y formas en que pudiera ser tratado.

A su vez, el presente trabajo tiene como finalidad mostrar la evolución de un canal cultural como el Once, así como su permanencia apoyada por actualización de procedimientos en su organización, desempeño, crecimiento técnico y búsqueda de programas que permitan competir y mantenerse vigentes.

El tema fue seleccionado por la importancia que tiene Canal Once como medio de comunicación y promotor de la cultura mexicana a nivel internacional, el cuál es capaz de responder y evolucionar de manera eficaz respecto a las exigencias del ámbito internacional a través de normas de calidad, ISO 9000 creadas para lograr un óptimo desempeño de las empresas e instituciones a nivel global, los cuales son apoyadas y promovidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Cabe señalar que esta investigación cuenta con una serie de anexos que permitirán al lector observar de cerca los documentos que sustentan y avalan los procedimientos que se mencionan en la misma.

1. La OIT, OMC, UNESCO e ISO; ante las normas internacionales de calidad

Con la evolución en la organización de la sociedad internacional y de las transformaciones que ha tenido para adecuarse a un mundo cada día más complejo y global, han ido apareciendo en el ámbito internacional diferentes organizaciones para normar y regular, entre otras, a los actores de las relaciones internacionales.

En este capítulo y sobre el aspecto particular que nos ocupa, las normas internacionales de calidad, iniciaremos por mencionar organismos tan antiguos como la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la UNESCO (Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura de las Naciones Unidas), así como de reciente creación como la OMC (Organización Mundial de Comercio) y aún más de la ISO (Organización Internacional para la Normalización).

1.1. OIT (Organización Internacional del Trabajo)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), se creó en 1919 al aprobarse su constitución como parte del Tratado de Versalles, tiene como objetivos promover la justicia social para todos los trabajadores del mundo. La organización formula políticas y programas internacionales para contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y vida.

Prevista por el Tratado de Versalles (1919), la OIT fue fundada en 1920 como una sección autónoma de la Sociedad de Naciones, convirtiéndose, en 1946, en el primer organismo especializado de la ONU. Su sede central radica en Ginebra (Suiza) pero mantiene oficinas en 40 países de todo el mundo. En 1969 le fue concedido el Premio Nobel de la Paz.¹

La OIT está integrada por 170 países miembros y se diferencia de otras instituciones de la ONU porque en sus actividades y decisiones toman parte tanto funcionarios gubernamentales como representantes de los empresarios y de los trabajadores. Cada país miembro envía cuatro delegados (dos funcionarios del gobierno, un representante de los empresarios y uno de los trabajadores).

La Conferencia General, su máximo cuerpo deliberativo, se reúne con periodicidad anual en Ginebra, para definir y ratificar ciertas pautas internacionales que sirven para evaluar los niveles de trabajo. Esto se consigue a través de las decisiones de asambleas, que están sujetas a la ratificación voluntaria por parte de los países miembros, y también a recomendaciones, con detalladas pautas de legislación, entregadas por estos mismos países.

La OIT establece directrices que intentan evitar la explotación infantil, promover un trato igualitario en el mercado de trabajo a trabajadores minusválidos y personas discriminadas (por razón de género, por ejemplo), la libertad de asociación y los derechos humanos. Supervisa aquellas pautas ya ratificadas para que sean incorporadas a las leyes y aplicadas en las prácticas nacionales. Si lo anterior no se cumpliera, tanto los representantes

¹ <http://www.ilo.org/public/index.htm> Página consultada el 22 de junio de 2004

gubernamentales como los representantes de los empresarios y de los trabajadores, tendrían el derecho de elevar quejas formales a la OIT.

Los organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo proponen normas generales sobre condiciones de empleo. El número de horas laborales, el seguro de enfermedad, las vacaciones y otros beneficios de los trabajadores se han logrado tan sólo después de una ardua lucha entre los sindicatos o asociaciones de profesionales y los empresarios, siempre reacios a reducir su margen de beneficios debido al aumento de los costos que ello implica.

Estos son unos de los principales factores que han provocado el actual cambio en los modelos laborales, alejándose del empleo a tiempo completo. De forma análoga, la negociación colectiva es uno de los aspectos de las relaciones laborales que reflejan la estructura tradicional del empleo en la que los empresarios y los trabajadores se encuentran enfrentados.

Ciertas empresas, en Japón, han intentado suprimir esta división imponiendo los mismos uniformes y los mismos comedores a todos sus trabajadores, repartiendo beneficios entre todos ellos y garantizando, en algunos casos, un puesto de trabajo fijo de por vida.

La problemática del empleo ha estado sujeta a numerosas intervenciones estatales, y la mayoría de los países aspiran (al menos en teoría) a conseguir el pleno empleo, es decir, a que todos los que quieran trabajar puedan hacerlo. La educación de adultos y las prácticas son temas esenciales en el momento de erradicar el desempleo, y poder lograr así una sociedad estable y próspera.

La igualdad de oportunidades y la legislación que pretende lograr igual salario a igual trabajo son también esfuerzos habituales desarrollados por los gobiernos para aumentar al máximo las oportunidades de empleo. El empleo, como conflicto económico, no puede desvincularse del contexto social, cultural y político de los distintos países.²

Con el fin de facilitar la adopción y aplicación de los modelos de la OIT, ésta proporciona asistencia técnica a los países miembros. Los programas de cooperación técnica incluyen promoción de empleos, administración y prácticas; administración laboral y relaciones industriales; seguridad social, instrumentación de normas internacionales y condiciones de trabajo.

La OIT mantiene vigentes sus programas de asistencia técnica, para cualquier compañía y Estado, ya que la dura competencia y los elevados costos de la mano de obra en Europa, Canadá y los Estados Unidos de Norteamérica hacen que los grandes fabricantes dependan cada vez más del suministro procedentes de empresas de países en desarrollo.

La acción normativa de la OIT, abarca los principios de calidad total y la prevención de riesgos laborales en todo el mundo, dichas acciones se encuentran señaladas en las normas ISO 9000.

“Además tendrán que dejar clara constancia de su capacidad para responder a los compromisos de plazos de entrega. En estas condiciones de mercado, el establecimiento de sistemas de calidad certificados en

² <http://www.ilo.org/employ.htm> Página consultada el 22 de junio de 2002

conformidad con ISO 9000, se convertirá en una necesidad inexcusable para penetrar y mantenerse en los mercados de exportación”.³

Las normas de la familia ISO 900, al ser de aplicación universal en empresas manufactureras y de servicios, establecen requisitos en términos generales.

Por lo anterior resulta necesario definir los términos, normalización y normas, los cuales en la actualidad son percibidos como conceptos relacionados con el desarrollo del ser humano.

La normalización puede definirse como el proceso de codificación asimilación y establecimiento de reglas y leyes en la sociedad que contribuyen al desarrollo en el mundo entero, los cuales han facilitado enormemente el mejoramiento de las actividades del ser humano.

La normalización se encuentra tanto en la vida cotidiana de la humanidad como en la ciencia, desde los conceptos lingüísticos, filosóficos, literarios, matemáticos, químicos, biológicos, símbolos y métodos de medición, hasta la alta tecnología electrónica y de ingeniería.

A su vez la normalización es la acción del efecto de una norma, la cual se define como el documento ordenador de una actividad determinada, que se elabora voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas, conteniendo especificaciones técnicas, que son el resultado de estudios

³ Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *Norma internacional de calidad ISO 9000-2000*, IMNC, México, 2000, p.4.

tecnológicos, por lo tanto la norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee reglas y directrices para su uso común.

1.2. OMC (Organización Mundial de Comercio)

La OMC (Organización Mundial de Comercio) fue fundada en 1993 por el acta final que cerraba la Ronda Uruguay de negociaciones multilaterales contempladas en el Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio (GATT), al que sustituye.

La OMC tiene como fin administrar y controlar los 28 acuerdos de libre comercio recogidos en el acta final, supervisar las prácticas comerciales mundiales y juzgar los litigios comerciales que los Estados miembros le presentan. La organización empezó a funcionar el 1 de enero de 1995 con un Consejo General integrado por 76 países miembros, aunque se espera que crezca conforme vayan siendo admitidas nuevas naciones.

A diferencia de su predecesora, es una entidad constituida de modo formal cuyas decisiones son vinculantes para sus miembros, aunque es independiente de la Organización de las Naciones Unidas. La OMC proporciona un marco para el ejercicio de la ley dentro del comercio internacional, amplía las disposiciones recogidas en el GATT e incluye además los servicios, los derechos a la propiedad intelectual y la inversión.

Su Consejo General permanente está integrado por los embajadores de los estados miembros ante la OMC, quienes también forman parte de varios comités especializados y subsidiarios.

Las disputas comerciales presentadas ante la OMC son sometidas a un grupo que atiende a los litigios, compuesto por funcionarios de la Organización. Las naciones pueden apelar las sentencias emitidas ante un organismo de apelación, cuya decisión es incontestable.

La OMC (Organización Mundial del Comercio), es el único organismo internacional que supervisa al comercio internacional y constituye la base jurídica e institucional del sistema multilateral de comercio, es también el único órgano internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países.

Aunque no es un organismo especializado, la OMC tiene arreglos y practicas de cooperación con Naciones Unidas. Su principal objetivo es ayudar a las corrientes comerciales, con la máxima libertad posible, siempre que no se produzcan efectos secundarios desfavorables. Para ello se establecen obligaciones contractuales básicas, para que los gobiernos y las empresas puedan configurar y aplicar las leyes comerciales.⁴

Los acuerdos de la OMC son extensos y complejos, ya que son textos jurídicos que barca una gran variedad de actividades. Tratan temas como: agricultura, textiles y confecciones, servicios financieros, telecomunicaciones, contratación pública, normas técnicas, reglamentos sobre sanidad de alimentos, entre otros.

En la actualidad se ha hablado mucho sobre la designación de servicios y vínculos de la OMC, principalmente en el rubro de las buenas prácticas en el comercio exterior, destacando claro la vigencia en términos de

⁴ ONU, *ABC de las Naciones Unidas*, Ed. Departamento de información pública (Centro de difusión), E.U.A., 1998, p.68.

normalización y criterios que pudieran servir de barreras al comercio exterior, basadas en la influencia de los principales países desarrollados.

La OMC engloba tratados obligatorios para sus países miembros, denominados a cuerdo multilaterales sobre el comercio de mercancías y servicios, un acuerdo sobre los lineamientos comerciales relacionados con la propiedad intelectual, un sistema de solución de diferencias y un mecanismo de calificación de las políticas comerciales.

De estos destaca, la ayuda al comercio internacional, para lograr una mayor liberalización de mercados de manera gradual (mediante negociaciones) y establecer un método imparcial para resolver las controversias comerciales internacionales.⁵

Muchos países están buscando integrarse a la OMC (Organización Mundial de Comercio) mediante la aceptación del Código de Buenas Prácticas para la Preparación Adopción y Aplicación de Normas del Código de Buenas Conductas para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas (*Code of Good Practices for the Preparation, Adoption and Application of Standards*).

Dicho código reconoce el derecho de las naciones a adoptar los procesos de normalización de sus exportaciones (es decir se encarga de velar por la protección de la salud y la vida, así como del medio ambiente) buscando minimizar las barreras al comercio, basándose en las normas y sistemas de certificación internacional, la adopción de las medidas

⁵ 28 acuerdos son el fundamento de la organización y constituyen el orden legal del comercio y las políticas internacionales. Estos principales acuerdos son comprendidos en el Acta final de la Ronda Uruguay de negociaciones comerciales.

necesarias de normalización y los estándares internacionales los cuales constituyen un medio de transferencia tecnológica, de los países desarrollados a los países emergentes.

Este código establece disposiciones referentes a la reglamentación de los gobiernos centrales, organismos públicos y privados; de productos nacionales e importados, y a su vez apoya por medio de mecanismos de consulta para adecuar las normas, los reglamentos técnicos y métodos de certificación de importancia trascendental.⁶

A su vez el código instrumenta un trato específico y diferenciado para las naciones emergentes con el fin de adecuar sistemas de estandarización a las prevalentes en el comercio, haciendo diferencias entre las Instituciones del Gobierno Central, Públicas locales y no gubernamentales, siendo el principal objetivo la normalización, para el Código de Buenas Conductas, para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas (COTC).

Se establece que las instituciones de los gobiernos centrales, deberán cuidar que los sistemas de certificación no se elaboren y apliquen con el fin de crear obstáculos al comercio internacional, con la finalidad de permitir el acceso a los proveedores o fabricantes de productos similares originarios de otras regiones.

El COTC está comprometido a otorgar un trato especial a los países emergentes, teniendo en cuenta sus expectativas particulares, enfocando su atención a los reglamentos técnicos, normas métodos y sistemas de certificación que no creen obstáculos al comercio internacional.

⁶ <http://www.mincomex.gov.co/comercio/OMC/> Pagina consultada el 28 de septiembre de 2004.

Actualmente la OMC (Organización Mundial de Comercio) y la ISO (Organización Internacional para la Normalización) están trabajando para tomar directrices de normalización a nivel internacional.

En la aprobación del acta final de la Ronda Uruguay de negociaciones comerciales multilaterales, los presidentes de los países firmantes decidieron recomendar a la Secretaría de la Organización Mundial de Comercio, llegar a un entendimiento con la Organización Internacional para la Normalización (ISO), con el objetivo de establecer un sistema de identificación que abarque todas las normas internacionales.

En efecto la OMC está impulsando el uso privilegiado de las normas ISO, en todos los productos, servicios, sistemas y aspectos que tengan relación con los intercambios comerciales. En especial se tiene estrecha relación con las normas ISO 9000.⁷

1.3. UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO) es un organismo integrado en la Organización de las Naciones Unidas (ONU), creado en 1946 para promover la paz mundial a través de la cultura, la comunicación, la educación, las ciencias naturales y las ciencias sociales.

⁷ Mónica Baeza G y Leonard Mertens, *ISO 9000 y Competencia laboral*, Foro Mundial INLACA, México, 2000, p. 24.

El principal órgano decisorio de la UNESCO es su Asamblea General, compuesta por representantes de los 181 estados miembros. La Asamblea General elige a los miembros del comité ejecutivo y nombra al director general. El comité ejecutivo se compone de representantes de 51 estados miembros y se reúne dos veces al año, entre las reuniones de la Asamblea General, para supervisar la puesta en práctica de las políticas bianuales de la UNESCO. Éstas son llevadas a cabo por la Secretaría que encabeza el director general.

México y República Dominicana fueron los primeros países latinoamericanos que formaron parte de la UNESCO y suscribieron su acta fundacional en 1946. La primera conferencia general se celebró en París, pero la segunda tuvo lugar en ciudad de México, en noviembre de 1947.

El primer director general de la UNESCO fue el biólogo británico Julian Sorell Huxley (1946-1948). Le sucedió en el cargo el mexicano Jaime Torres Bodet (1948-1952), hasta entonces secretario de Relaciones Exteriores de su país. Los siguientes directores generales han sido los estadounidenses John W. Taylor (1952-1953) y Luther Evans (1953-1958), el italiano Vittorino Veronese (1958-1961), el francés René Maheu (1961-1974), el senegalés Amadou-Mahtar M'Bow (1974-1987) y el español Federico Mayor Zaragoza (1987-), quien, desde su nombramiento y posterior reelección en 1993, apostó por el reto de la globalidad y la complejidad, aplicados al mundo de la cultura y del desarrollo educacional.⁸

Las prioridades principales de la UNESCO son conseguir educación para todos, establecer una cultura de la paz a través de la educación,

⁸ <http://www.unesco.org> Pagina consultada el 21 de enero de 2005

promover la libre circulación de información entre los países y la libertad de prensa, proteger el patrimonio natural, cultural y defender la expresión de las identidades culturales.

Las cuestiones a las que se da prioridad son la educación, el desarrollo, la urbanización, la población, la juventud, los derechos humanos, la igualdad de la mujer, la democracia y la paz. Las políticas de sociedad y de ciencias sociales de la UNESCO dan prioridad a los problemas de los jóvenes, que son las primeras víctimas del desempleo, a las desigualdades económicas y sociales, y a la creciente disparidad entre los países en vías de desarrollo y los países desarrollados.

El desarrollo y alcance que tienen los medios de comunicación hoy en día es un punto fundamental para los programas de la UNESCO, ya que a través de ellos se ha logrado la promoción y protección de la cultura a nivel internacional.

Debido a lo complejo de sus proyectos y programas para la educación la ciencia y la cultura, la UNESCO, no trabaja estrechamente con la ISO (Organización Internacional para la Normalización), únicamente ha contemplado a través de su área de Normalización y Legislación, la estandarización del lenguaje bajo el cual se tienen que realizar todos los acuerdos o tratados formales para la protección del patrimonio cultural.

Este principio u objetivo se encuentra señalado en la Convención de Viena sobre la celebración de tratados, al cual se apegan los principios jurídicos del área de Normalización y Legislación de la UNESCO.

1.4. ISO (Organización Internacional para la Normalización)

En 1926, 22 países se reunieron para fundar una federación internacional de los comités nacionales de normalización, la ISA (*International Standardizing Association*). Este organismo fue sustituido en 1947 por la ISO, cuya sede está situada en Ginebra. Cada país miembro está representado por uno de sus institutos de normalización, y se compromete a respetar las reglas establecidas por la ISO relativas al conjunto de las normas nacionales.

La Organización Internacional para la Normalización, es la entidad responsable para la normalización a escala mundial, sus siglas en inglés son: *International Organization for Standardization* (ISO), el propósito de ISO es promover el desarrollo de la normalización para fomentar a nivel internacional el intercambio de bienes y servicios, así como para el desarrollo de la cooperación en actividades económicas, intelectuales, científicas y tecnológicas.

Es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los cuerpos de estandarización nacionales, que produce estándares mundiales industriales y comerciales.

Es un error común el pensar que ISO significa *International Standards Organization* - Organización Internacional de Estándares, o algo similar; ISO no es un acrónimo; proviene del griego *iso*, que significa igual. En inglés su nombre es *International Organization for Standardization*, mientras que en francés se denomina *Organisation Internationale de Normalisation*; el uso del acrónimo conduciría a nombres distintos: IOS en inglés y OIN en francés, por lo que los fundadores de la organización eligieron ISO como la forma corta y universal de su nombre.

Esta institución tiene por tarea desarrollar la normalización con carácter mundial y, a tal efecto, publica normas internacionales conocidas como “normas ISO”, que intentan acercar las normas nacionales de cada Estado miembro. La ISO es un organismo consultivo de las Naciones Unidas.

El resultado del trabajo técnico dentro de ISO se publica en forma final como normas internacionales, sin embargo, resulta pertinente aclarar que es una norma y cuál es su función.

“Una norma se define como el resultado de un esfuerzo de racionalización o estandarización por una auditoria reconocida, respecto a las reglas que se deben de seguir para la elaboración de un producto o fin.”⁹

Por lo tanto una norma internacional se define como el “resultado de un esfuerzo de racionalización o estandarización por una auditoria reconocida a nivel internacional, respecto a las reglas que se deben de seguir para la elaboración de un producto o fin, las cuales son aceptadas en todo el mundo.”¹⁰

1.4.1. Normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 y 14000, son las que regulan la calidad de los bienes o de los servicios que venden u ofrecen las empresas, así como los aspectos ambientales implicados en la producción de los mismos.

⁹ Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad con base en la normas ISO 9000:2000 COPANT/ISO 9000-2000 NMX-CC-9000-IMNC-2000*, México, 2000, p.58.

¹⁰ *Ibidem*.

Tanto el comercio como la industria tienden a adoptar normas de producción y comercialización uniformes para todos los países, es decir, tienden a la normalización. Ésta no sólo se traduce en leyes que regulan la producción de bienes o servicios sino que su influencia tiende a dar estabilidad a la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

El organismo internacional de normalización es la ISO (*International Organization for Standardization*), creado en 1947 cuenta con 110 estados miembros representados por sus organismos nacionales de normalización, que en España por ejemplo es AENOR (Agencia Española de Normalización), en México el IMNC (Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación) y en Estados Unidos el ANSI (*American National Standards Institute*).

Entre las normas que ha dictado esta organización se encuentran las recientes ISO 9000 e ISO 14000 que son independientes una de la otra, es decir, no por tener la calificación ISO 9000 se obtiene automáticamente la ISO 14000. La ISO 9000 es el modelo de diseño-desarrollo del producto, su proceso de producción, instalación y mantenimiento, es decir, es un sistema para asegurar la calidad.

Este sistema obliga a una estrecha relación entre el cliente y el proveedor; también interrelaciona cada una de las áreas de la compañía o empresa y minimiza el factor de error en la toma de decisiones en toda la organización, ya sea en situaciones habituales o especiales.

Actualmente la ISO 9000 tiene más de 70.000 registros en todo el mundo, lo cual evidencia que la comunidad de negocios internacional la ha adoptado como un sistema válido, fiable y realizable.¹¹

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública. Su instrumentación en estas organizaciones supone una gran cantidad de ventajas para sus empresas, los principales beneficios son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- Aumento de la productividad
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Mejora continua.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2000.

La principal norma de la familia es:

ISO 9001:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Y otra norma es vinculante a la anterior:

ISO 9000:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

¹¹ <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage> Página consultada el 24 de julio de 2004.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente pensadas para organizaciones que realizaban procesos productivos, y por tanto su implantación en empresas de servicios era muy dura y por eso se sigue en la creencia de que es un sistema bastante burocrático.

Con la revisión del 2000 se ha conseguido una norma bastante menos burocrática para organizaciones de todo tipo, y además se puede aplicar sin problemas en empresas de servicios e incluso en la Administración Pública.¹²

Para verificar que se cumple con los requisitos de la norma, existen unas entidades de certificación que dan sus propios certificados y permiten el sello. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Para la instrumentación es muy conveniente que apoye a la organización una empresa de consultoría que tenga buenas referencias, y el firme compromiso de la Dirección de que quiere implantar el Sistema, ya que es necesario dedicar tiempo del personal de la empresa para implantar el Sistema de Calidad.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la normalización para fomentar a nivel internacional el intercambio de bienes y servicios y para el desarrollo de la cooperación en actividades económicas, intelectuales, científicas y tecnológicas.

El resultado del trabajo técnico dentro de ISO se publica en forma final como normas internacionales. NORMAS ISO 9000 El Comité Técnico

¹² Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño*, México, 2001, p.89.

176 (ISO/TC 176) se formó en 1979 para armonizar la creciente actividad a nivel mundial en administración y aseguramiento de calidad.

La nueva familia ISO 9000 se volvió vigente a partir del 15 de diciembre del 2000 y sustituye a la versión 1994, cuya vigencia es hasta el 14 de diciembre del 2003. La versión 1994 de ISO 9000 es una serie de normas que principalmente se dividen en normas de guía y normas contractuales.

Las normas de guía sirven para aclarar algunos requisitos contenidos en las normas contractuales, que son aquellas normas que están sujetas a certificación y que se aplican especialmente cuando existe una relación entre dos partes, cliente y proveedor, mediados por un contrato.

La nueva familia ISO 9000 versión 2000 consiste en las siguientes normas: ISO 9000:2000 describe los principios y terminología de los sistemas de gestión de calidad. ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los sistemas de gestión aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios. Su fin es la satisfacción del cliente.

México adoptó la serie ISO 9000 a fines de los años ochenta como Norma Oficial Mexicana como la serie NOM-CC. A raíz de la emisión de la Ley Federal de Metrología y Normalización en 1992, se cambió la nomenclatura a NMX o Norma Mexicana, la cual a diferencia de las NOM que son obligatorias, son normas voluntarias. Su objetivo es la mejora en el desempeño de la organización.¹³

¹³ Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de Calidad, *Directrices para planes de calidad*, Argentina, 2001, p. 43

En realidad es erróneo pensar en ISO 9000 como un fin *per se*. Esto es tan solo una parte de la estructura sobre la cual se debe fundamentar la administración por calidad en una empresa como un inicio para crear una cultura de calidad y lograr el mejoramiento continuo.

ISO 9000 es visto por muchos expertos como un buen inicio para un programa de calidad, porque representa la destilación de las mejores prácticas de administración de la calidad.

La reingeniería y otras herramientas o modelos son igualmente útiles (el Premio Nacional de Calidad es una herramienta excelente de autoevaluación para procesos de calidad total o el propio anexo de autoevaluación contenido en ISO 9004:2000) y pueden complementar a ISO 9000, aunque hay que tener la precaución al emplearlas y evitar su uso como si se tratara de recetas, fórmulas mágicas o de éxito, así como contemplar el proceso ISO 9000 como estratégico.

La ventaja de ISO 9000 es que ha sido un éxito dentro del campo de la normalización porque por primera vez existe una serie que representa el consenso mundial sobre las mejores prácticas de gestión para la calidad.

Modificaciones en la estructura de la familia de normas de gestión de calidad ISO 9000 La familia de normas ISO 9000, versión 1994 (ISO 9001, 90002, 9003, 9004), se redujo hacia dos normas, la ISO 9001; versión 2000, que reemplaza las normas ISO9001, 9002 y 9003; la ISO 9004, versión 1994 se reemplaza por la ISO 9004, versión 2000.

Las guías de auditoría en calidad y medioambiente se integraron en una sola, la ISO 19011. La norma ISO 9000 (nomenclatura, definiciones, lenguaje) se mantiene. La nueva versión de la norma ISO 9000 versión 2000

pretende ser menos extenso, más comprensible y con una orientación hacia los objetivos globales de desempeño de la organización.

La descripción de la norma es bastante abierta y conciso. Al contrario, la guía de la gestión de sistemas de calidad, la ISO 9004, versión 2000, es mucho más extensa y contiene varios ejemplos de buenas prácticas que facilitan el diseño del sistema de gestión de calidad; al igual la guía de auditoría interna y externa.

Los requisitos establecidos en la Norma son complementarios, no alternativos, a los requisitos técnicos del producto o servicio, las necesidades de cada organización son distintas, por tanto la Norma no tiene por objeto tratar de establecer sistemas de la calidad iguales.

El diseño y la instrumentación de un sistema de la calidad estarán influenciados por los objetivos de cada organización y por la naturaleza de los requisitos de sus clientes, por los productos o servicios suministrados y por los procesos y actividades específicas utilizadas.

La norma es genérica e independiente de cualquier actividad industrial o sector económico. Por tanto, es aplicable a organizaciones de cualquier tipo o tamaño. La documentación del sistema de calidad de cualquier organización debe ser apropiada para su actividad y estar de acuerdo con los requisitos de la norma.¹⁴

Esta norma está destinada a ser compatible con otras normas internacionales sobre sistemas de gestión; se alinea con ISO 14001:96, pero no incluye los requisitos de sistemas de gestión distintos del de la calidad.

¹⁴ Incluso se pueden aplicar a entidades gubernamentales las cuales no se consideraban dentro de estos esquemas por lo complejo y burocráticos que resultaban sus procesos.

La familia ISO 9000 está compuesta por las siguientes normas:

- ISO 9000:2000 S.G.C. – Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001:2000 S.G.C. - Requisitos
- ISO 9004:2000 S.G.C. – Recomendaciones para la mejora del desempeño.
- ISO 9001:2000. - Composición

La nueva ISO 9001:2000, que es la única certificable de la familia, tiene una nueva estructura basada en procesos, y consta de los siguientes puntos principales:

1. Responsabilidad de la Dirección
2. Gestión de recursos
3. Realización del Producto
4. Medición, análisis y mejora
5. Anexo A

Como se puede comprobar, esta nueva revisión ISO:

a) se basa en el famoso “Círculo de Deming”: PDCA- Planificar, Actuar, Verificar, Corregir.

b) está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad.

La ISO 9000:2000 se presenta con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e

incluso, para integrar diferentes sistemas. Otra novedad que presenta es el concepto de mejora continua.¹⁵

Se insiste en que el sistema de gestión de la calidad tiene que ser algo dinámico que se va enriqueciendo continuamente alimentado por la satisfacción e insatisfacción de los clientes y sus demandas a lo largo del tiempo.

Ya no habrá sitio para sistemas de gestión estáticos que, desgraciadamente, hoy abundan.

1.4.2. Normas ISO 9004

Esta norma de la familia, aunque no es certificable, debe servir de guía durante toda la implantación del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2000. Forman ambas el ya denominado “par consistente de normas” las cuales permitirán establecer un sistema adaptado a nuestra actividad, que sea fuerte y que contemple lo antes indicado: eficiencia y eficacia. INTEGRACIÓN.

La nueva estructura del modelo ISO 9001:2000 abre el camino hacia la integración de sistemas. Las ventajas de establecer un Sistema Integrado de Gestión y su posterior certificación son indudables, y es la Dirección ejecutiva de cada organización la que debería reflexionar sobre esta cuestión. Si se establecen la calidad, el respeto al medioambiente y la prevención de los riesgos como líneas maestras de una gestión empresarial, teniendo en cuenta las interrelaciones que entre ellos existen, el éxito está garantizado.

¹⁵ Dicho concepto es manejado en la norma ISO-9004, la cual es susceptible de aplicarse en cualquier momento.

Cuadro # 1

Cuadro de normas internacionales acreditadas por ISO

- ISO 216 Medidas de papel: p.e. ISO A4
- ISO 639 Nombres de lenguas
- ISO 732 Formato de carrete de 120
- ISO 1007 Formato de carrete de 135
- ISO/IEC 1539-1 Lenguaje de programación Fortran
- ISO 3029 Formato carrete de 126
- ISO 3166 códigos de países
- ISO 4217 códigos de divisas
- ISO 7811 Técnica de grabación en tarjetas de identificación
- ISO 8601 Representación del tiempo y la fecha. Adoptado en Internet mediante el *Date and Time Formats* de W3C que utiliza UTC.
- ISO 8859 codificaciones de caracteres que incluye ASCII como un subconjunto (Uno de ellos es el ISO 8859-1 que permite codificar las lenguas originales de Europa occidental, como el español)
- ISO/IEC 8652:1995 Lenguaje de programación Ada
- ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad para cualquier organización
- ISO 9660 Sistema de archivos de CD-ROM
- ISO 9899 Lenguaje de programación
- ISO 10279 Lenguaje de programación BASIC
- ISO 10646 Universal Character Set
- ISO/IEC 11172 MPEG-1
- ISO 13450 Formato de carrete de 110
- ISO/IEC 13818 MPEG-2
- ISO 14000 Estándares de Gestión Medioambiental
- ISO/IEC 14496 MPEG-4
- ISO/IEC 15444 JPEG 2000

Fuente: <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline/worldstandards> Pagina consultada el 26 de julio de 2004.

1.5. El Comité Europeo de Normalización y la Agencia Española de Normalización

El incremento de la actividad de certificación en Canadá y Reino Unido ha determinado que los países miembros de la Unión Europea hayan adoptado el sistema de Calidad sobre la base normativa ISO 9000, en ese sentido la labor normalizadora en Europa - de manera análoga a lo que sucede a nivel mundial - se realiza a través de organismos de ámbito occidental: el Comité Europeo de Normalización (CEN).

El CEN es una Asociación de los Organismos Nacionales de Normalización de 19 países europeos y los de la Asociación Europea de Libre Cambio, EFTA.

Los miembros del CEN son los Organismos Nacionales de Normalización de los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia y Suiza.

Fue fundada en 1961 en París y en julio de 1975 trasladó su Secretaría General a Bruselas, constituyéndose en esa misma fecha como Asociación Técnica y Científica de carácter internacional y sin fines lucrativos.

La finalidad primordial de esta Organización Europea de Normalización, es la de promover el desarrollo del comercio y del intercambio entre los países y ello gracias a una labor armonizadora de las normas establecidas por sus miembros y a través de la elaboración de normas europeas (esto último de manera más tangible tras el acuerdo CEE/CEN/CENELEC, firmado el 13 de noviembre de 1984).

Los países miembros de CEN aceptan sin ningún tipo de reserva una norma europea como norma nacional.

La importancia actual de esta organización europea ha quedado subrayada por el apoyo que le ha dado la Comisión de la Unión Europea, máxime como consecuencia de la publicación del Libro Blanco para la consolidación de un mercado interior dentro de la Comunidad durante el año de 1992.¹⁶

Es necesario destacar cuatro momentos significativos de esta potenciación de las funciones del CEN por parte de la Comisión de la Unión Europea:

- La publicación de la Directiva 83/189 CEE que establece el procedimiento de información previa para las normas y reglamentos técnicos, modificada por la Directiva 88/182/CEE.

- La firma del Acuerdo CEN / CENELEC / CEE: "Orientaciones Generales", con fecha 13 de noviembre de 1984, por el que se establecen fórmulas de cooperación con la Comisión de la CEE, previéndose mandatos de normalización de la Comisión a este Organismo Europeo de Normalización (que en lo referente a productos para la construcción se darán tras el establecimiento de los "documentos interpretativos" que la Directiva 89/106/CEE establece).

¹⁶ <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.cen/htm> Pagina consultada el 24 de julio de 2004.

- La Resolución del Consejo de la CEE, de fecha 7 de Mayo de 1.985, que, entre otras cosas, decide que las futuras Directivas armonizadas hagan referencia a normas europeas y ello ha facilitado el establecimiento de los mandatos de normalización ya previstos.

- La entrada en vigor de las reglas comunes de actuación para el CEN que supone llevar a la práctica dos decisiones muy importantes, El voto por mayoría simple ponderada (antes era por unanimidad) para aprobar las normas.

- Esto puede perjudicar a países retrasados en labores de normalización porque no hay que olvidar que las Normas Europeas van teniendo una entidad definitiva en los intercambios comunitarios (ejemplo, la marca CE para productos para la construcción por remisión a normas europeas) y la realización de trabajos comunes para la constitución de un sólo organismo europeo de normalización.

El tiempo invertido en instrumentar las normas ISO 9000 varía en función del tamaño de la empresa y la complejidad de sus procesos, generalmente se habla de un tiempo mínimo de 6 meses, para una empresa micro, 8 meses para empresas pequeñas y medianas y hasta 2 años para empresas grandes.

Los costos involucrados son el tiempo del persona, asesoría externa y el organismo de certificación.¹⁷

¹⁷ Cabe destacar que las industrias europeas son las únicas industrias a nivel mundial que tiene un organismo como la CEN la cual es de carácter regional, además de contar con sus organismos nacionales.

De esta forma la mayoría de las industrias en estos países europeos cuentan con los registros de conformidad con las normas ISO 9000, los cuales les otorgan credibilidad a escala mundial y es el pasaporte que permite el acceso al mercado comunitario.

Como se mencionó al inicio este capítulo, existen agencias o institutos responsables de manejar la aplicación de las normas internacionales a nivel nacional.

Un ejemplo de éstas es la Agencia Española de Normalización (AENOR), que es una entidad dedicada al desarrollo de la normalización y la certificación en todos los sectores industriales y de servicios. Tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y la competitividad de las empresas, así como proteger el medio ambiente.

Fue designada para llevar a cabo estas actividades por la Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de febrero de 1986, de acuerdo con el Real Decreto 1614/1985 y reconocida como organismo de normalización y para actuar como entidad de certificación por el Real Decreto 2200/1995, en desarrollo de la Ley 21/1992, de Industria.¹⁸

Su presencia en los foros internacionales, europeos y americanos garantiza la participación de España en el desarrollo de la normalización y el reconocimiento internacional de la certificación de AENOR.

El formar parte de AENOR otorga beneficios a las industrias los cuales son:

- Normalización con competencia en todos los sectores industriales, de las cuales se han editado más de más de 18 000 normas.

¹⁸ La Agencia Española de Normalización está en constante comunicación con la CEN y mantiene planes y estrategias conjuntas.

- Certificación de productos, servicios y sistemas de gestión de la calidad y gestión medioambiental, con más de 51 000 productos certificados y más de 11 500 certificados de sistemas de gestión.

Debido a su carácter asociativo, entidades y personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, que manifiesten un especial interés en el desarrollo de las actividades de normalización y certificación, pueden ser miembros de AENOR.

Como podemos observar la calidad ha traspasado fronteras y cada vez más se considera un objeto deseable, en todos los niveles, por lo que su contribución a la rentabilidad de los negocios internacionales se vuelve indispensable.

Es importante comprender cómo la calidad se incorpora a un producto en un sistema moderno de producción masiva, simultáneamente se produce una mejora de los procesos de fabricación, la cual reduce sustancialmente los costos totales del producto o servicio.

Esto ha sido ampliamente probado por todas las industrias y entidades administrativas certificadas.

2. El Instituto Politécnico Nacional y la creación de Canal Once.

En 1958 surgió XEIPN-TV Canal Once, del Instituto Politécnico Nacional, primer canal cultural de América Latina, siendo uno de los principales mecanismos que utiliza la máxima institución técnica educativa del país para cumplir con una de sus finalidades en cuanto a la divulgación de la cultura, la ciencia y la tecnología.

Como televisora de servicio público, Canal Once no tiene fines de lucro, pero si busca que su desempeño como organización productiva sea tan eficiente como el de una televisora privada, capaz de competir a nivel internacional.

La realización de un estudio sobre la certificación del procedimiento de compra de programas extranjeros en Canal Once de acuerdo con la norma internacional de calidad ISO 9001 permite tener la oportunidad de conocer, entender y asimilar el papel que desempeña en su categoría de canal cultural, el cual actualmente se adapta a las exigencias del ámbito internacional.

La dura competencia del mercado internacional obliga a Canal Once a mejorar su procedimientos internos y establecer condiciones de sistemas de calidad certificados en conformidad con ISO 9001, lo cual permitirá mantenerse en el mercado internacional.

El reto a nivel internacional traerá grandes beneficios a Canal Once, ya que permitirá conocer y estudiar paso a paso el establecimiento de la norma internacional de calidad ISO 9001 en el proceso de compra de programas extranjeros en Canal Once.

Por lo tanto comprenderemos la evolución a las nuevas condiciones de trabajo y negociación internacional que tendrán que ser adoptadas por Canal Once para lograr cerrar con éxito los acuerdos de compra internacional de programación, así como la consolidación y fortalecimiento de sus relaciones a nivel internacional.

Hablar de Canal Once es hacer referencia obligada al Instituto Politécnico Nacional, (IPN), el cual es la máxima institución técnica educativa de México. En 1935, durante el régimen presidencial de Lázaro Cárdenas, 1933-1939, se emprendió de manera formal la creación del Instituto Politécnico Nacional, “con el fin de organizar un sistema sólido de enseñanza técnica e industrial en el país, el cual tiende a capacitar al hombre para utilizar y transformar los productos de la naturaleza a fin de mejorar las condiciones materiales de la vida humana”.¹⁹

El 1º de enero de 1936 se da a conocer la existencia del IPN con la aprobación de la Secretaría de Educación Pública, SEP. La dirección del Instituto recae en el ingeniero Juan de Dios Bátiz, en su calidad de Jefe del Departamento de Enseñanza Técnica de la propia Secretaría. Los edificios que debían albergarlo fueron erigidos en el Casco de la Ex Hacienda de Santo Tomás.

¹⁹ León López, Enrique. *El Instituto Politécnico Nacional. Origen y Evolución Histórica.*, Instituto Politécnico Nacional. México, 1986, p. 27

El 27 de febrero de 1937 se llevó a cabo en el Palacio de Bellas Artes la ceremonia oficial de inauguración del Instituto Politécnico Nacional. Sus estudios y esfuerzos habrían de orientarse a la satisfacción de las necesidades emergentes en la preparación de técnicos que pudieran responder, con sus conocimientos e iniciativas, a las necesidades de producción del país.

2.1. Creación de Canal Once del Instituto Politécnico Nacional

Al final de la década de los cincuenta el Gobierno Federal le asignó al Instituto Politécnico Nacional una frecuencia televisiva, con lo que nacería el primer canal cultural de América Latina que operaría con las siglas XEIPN TV, Canal Once. Siendo uno de los principales mecanismos que utilizaría el Instituto para cumplir con una de sus finalidades en cuanto a la divulgación y difusión de la cultura, la ciencia y la tecnología, como elementos indispensables en la formación de sus profesionistas y como una forma de establecer un vínculo permanente con la comunidad por medio de los programas que en el se transmiten.

Después de varias gestiones entre el entonces director general del Instituto Politécnico Nacional, ingeniero Alejo Peralta y Díaz Ceballos, con Walter C. Buchanan, secretario en 1958 de la entonces Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, (SCOP) se otorgó la autorización por medio del Departamento de Concesiones y Permisos de la misma dependencia para que operara Canal Once.

Así, el canal inició actividades en agosto de 1958 con la instalación de la antena, bajo las siglas XEIPN-TV. “No obstante, fue hasta el 15 de diciembre que comenzaron sus pruebas desde un pequeño estudio con cámaras de circuito cerrado”.²⁰

El equipo estaba constituido por un transmisor de 5 Kw^{**}, un telecine, una unidad móvil y un estudio operable con las mismas cámaras de la unidad. Para ubicar al Canal Once se eligieron las viejas instalaciones de la Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura del Politécnico.

Por otra parte, y de acuerdo con la época, “existía un gran temor por parte del Presidente de la República –Adolfo Ruiz Cortines, y más tarde, Adolfo López Mateos- de que el estudiantado contase con un canal de televisión “²¹

No fue sino hasta que se les convenció, primero al titular de la Secretaría de Educación Pública (SEP), Jaime Torres Bodet, y más tarde al propio López Mateos, de que la imagen y la voz se cortarían, con un simple apagador, en el momento que cualquier autoridad así lo dispusiera, por lo que no había ningún motivo de alarma.

La primera transmisión de Canal Once fue una clase de matemáticas, el día 2 de marzo de 1959, impartida directamente a cámaras por el maestro Vianey Vergara Sedeño a las diecisiete horas, “ con una señal débil, visible en un número muy reducido de telehogares, los cercanos a la zona del Casco de Santo Tomás, y algunos otros televisores, pero a través de una antena instalada especialmente al televisor”.²²

²⁰ *Memoria. Canal Once (1959-1982)*, Instituto Politécnico Nacional. México. p. 3.

^{**} Kilowatt: Unidad de potencia equivalente a mil vatios

²¹ Mejía Barquera, Fernando. *La industria de la radio y la televisión*, Fundación Manuel Buendía, México, 1996. p.20.

²² *Ibid.* p. 6.

En 1960 Canal Once programó 32 series semanales que abarcaban los siguientes temas: francés, *Teleteatro de Muñecos* con animador, química, matemáticas, *Notas Musicales*, *El Espacio Submarino*, documentales, clases de ballet, *Ojos al Mundo*, *Pausa Poética*, *Noticiero Politécnico*, *México y sus Canciones*, *Danzas de México*, entre otros.

Durante ese año uno de sus programas figuró en la terna para el mejor programa de género periodístico por televisión, *Pro y Contra*, conducido por Eduardo Castellanos y producido por Sergio Gómez.

A finales de ese año, 1962, inició el programa “Presencia Universitaria”, en coordinación con la Dirección General de Difusión Cultural de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Otros organismos que apoyaron a Canal Once fueron: el Instituto Nacional de Bellas Artes, (INBA), el Instituto Nacional de Antropología e Historia, (INAH), con lo que fue ampliando y alimentando su programación para la transmisión de series artísticas, científicas, musicales, antropológicas y literarias. De entre esas series destacaron, la denominada *Año Lope de Vega*, *El Año de William Shakespeare*, *El Concurso Chopin*, etcetera.

En 1963, Canal Once tenía pocas horas de programación: cuatro horas diarias de lunes a sábado. En ese mismo año pudo producir una serie de teatro llamada “Nuestros Clásicos”, en la que se presentaron obras de Cervantes, Ruíz de Alarcón y de Pérez Galdós.

Pese a las limitaciones económicas y en ocasiones técnicas de una televisora pública, para 1968, Canal Once contaba con tres estudios blanco y negro, un telecine blanco y negro, dos videograbadoras cuádruples y dos ampex (VR 1100 y VR 1200 B).

A partir de 1969, se comienza a transmitir desde el Cerro del Chiquihuite, pero sin obtener mejoras sustanciales en la señal, la cual seguía siendo débil. La antena había sido diseñada para transmitir desde el Casco de Santo Tomás y al instalarla 700 metros arriba de su sitio original, las señales eran erráticas; así se transmitió durante nueve años.

Tuvieron que pasar muchos años para que Canal Once superara varias limitaciones. Mientras, se libró una lucha en la que se impugnaba la existencia del canal por no satisfacer los requerimientos mínimos para los que había sido creado, y por otra parte, “se formó una indiferencia casi general por lo limitado de su recepción, no sólo en el área metropolitana, sino inclusive dentro de las mismas instalaciones del Politécnico. En cierta forma se había caído en un círculo vicioso, pues si no había penetración en el auditorio, no había recursos y sin estos era imposible mejorar la señal del Once”²³

La mala calidad de su señal reflejaba otros problemas de carácter administrativo, “Durante mucho tiempo llevó una existencia opaca debido a su mala situación económica y a la reducida potencia de transmisión “²⁴

Explicado así, se entiende por qué en sus primeros años Canal Once vivió en el anonimato durante diez años hasta el 2 de agosto de 1969, en

²³ *Memoria. Canal Once (1959 – 1982). op.cit. p. 9*

²⁴ Bohmann, Karin, *Medios de comunicación y sistemas informativos en México*, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Alianza Editorial México, México, 1989. p. 121.

que por medio de un Decreto Presidencial se establecieron las bases para su funcionamiento, y se definen los lineamientos de esta televisora cultural; teniendo en claro que el lucro no es su meta primordial.²⁵

Por pertenecer a una institución educativa de formación profesional, se estableció que su órgano rector sería la Secretaría de Educación Pública, quien lo utilizaría para la transmisión de todos los programas educativos, culturales y de orientación social que considerara convenientes. Por su parte, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se haría cargo de la operación técnica del sistema transmisor de televisión.

El Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 1969 señala en sus principales artículos:

Artículo Primero.- La Secretaría de Educación Pública, a cuyo servicio se encuentra el Canal Once de televisión en el Distrito Federal, utilizará éste para la transmisión de todos aquellos programas educativos, culturales y de orientación social que considere convenientes, así como los demás que ordene el Ejecutivo Federal.

Artículo Segundo.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes se hará cargo de la operación técnica del sistema transmisor de televisión para el Canal Once construido por el Gobierno de la Unión en el Cerro del Chiquihuite, en los límites del Distrito Federal y el Estado de México, con todos los bienes muebles e inmuebles, instalaciones y equipos que constituyen dicha transmisora.

²⁵ “Decreto por el que la Secretaría de Educación Pública, a cuyo servicio se encuentra Canal Once de televisión en el Distrito Federal, utilizará éste para la transmisión de todos aquellos programas educativos, culturales y de orientación social”, en *Diario Oficial de la Federación*, 2 de agosto de 1969.

Artículo Tercero.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, con la intervención de la Secretaría del Patrimonio Nacional, recibirá los bienes a que se refiere el artículo anterior, de conformidad con los inventarios que existen o sea procedente elaborar.

Artículo Cuarto.- Para producir y reproducir sus programas la Secretaría de Educación Pública tendrá sus propios equipos de estudio y grabación.

Todo lo anterior considerando que el Gobierno Federal realizó la construcción de las instalaciones necesarias para la operación de un transmisor de televisión para Canal Once de la banda de muy altas frecuencias en el Distrito Federal y que la televisión debe contribuir a las tareas educativas y culturales, por lo cual es conveniente que la programación en esta materia responda a las normas nacionales que según la Constitución Política de la República Mexicana y demás leyes respectivas, corresponde fijar a la Secretaría de Educación Pública. Además, es conveniente que los programas de esta Secretaría sean transmitidos por Canal Once y que armonicen con los que el Gobierno Federal resuelva difundir por otros canales.

De esta forma los lineamientos que surgieron de este Decreto son los siguientes:

➤ Apoyo y Auxilio a la Educación Popular; La Secretaría de Educación Pública, SEP, a cuyo servicio se encuentra Canal Once de Televisión, utilizará éste para la transmisión de todos aquellos programas educativos, culturales y de orientación social que estime convenientes, así como los demás que ordene el Ejecutivo Federal.

Canal Once debe brindar apoyo directo e idóneo a niños, jóvenes o adultos que se empeñan en cumplir tareas de aprendizaje en su calidad de alumnos formales de algún nivel y modalidad dentro del sistema educativo mexicano.²⁰

➤ Difusión de la Cultura; Canal Once debe propiciar el enriquecimiento de la visión del espectador, sea niño, joven o adulto acerca del devenir humano, en el ámbito universal, así como promover el conocimiento y comprensión de lo mexicano, en lo marco de lo nacional.

También, debe acercar al público a las más altas manifestaciones de la cultura universal y nacional, incluyendo sus expresiones populares. No se trata simplemente de transmitir por televisión un concierto sinfónico, un ballet o una muestra plástica mediante el emplazamiento de una cámara, sino de recrear estas expresiones por medio de técnicas de producción características de este medio de comunicación.

➤ Información; Dar a conocer acontecimientos nacionales e internacionales proporcionando sus antecedentes, los elementos que constituyen el hecho y sus repercusiones. Este tratamiento informativo permite enlazar los hechos con los individuos, que les dieron origen y, sus repercusiones con los ciudadanos.

De esta manera, Canal Once contribuye a que el público comparta un acervo común de información, el cual le permite entender los propósitos de la acción colectiva de interés particular y de las políticas internas e internacionales del Estado Mexicano y de otros Estados.

²⁰ (Artículo Primero del Decreto Presidencial del 31 de julio de 1969. *Diario Oficial* del 2 de agosto de 1969).

➤ Servicios; Dar a conocer los derechos y prestaciones que el Estado otorga a cualquier ciudadano o grupo de ciudadanos; tales como servicios de emergencia y asistenciales, públicos y privados, servicios educativos abiertos o escolarizados; transportes, ofertas turísticas, espectáculos, índices de precios en los diversos mercados del distrito federal; orientación al consumidor con respecto a artículos de consumo inmediato o duradero, localización de personas, etcétera.

Canal Once debe auxiliar en la promoción de programas de colaboración comunitaria y de mejoramiento cívico, así como propiciar el entendimiento entre los integrantes de sectores de población alejados por factores geográficos, étnicos, políticos, económicos o sociales.

Entretenimiento o Recreativos; las transmisiones dentro de este rubro deben entenderse no como distracciones, sino como estímulos al televidente para aventuras de imaginación y para una mejor percepción de la realidad.

Esto se logrará por medio de mejores ciclos de cine, nuevos enfoques de producción y realización; presentaciones de personalidades del arte, la tecnología y la ciencia.

A través de este lineamiento se induce al espectador a disfrutar del ocio constructivo, presentándole la oportunidad de descansar con la práctica de una actividad deportiva, artesanal o de pasatiempos que no demande la realización de un esfuerzo penoso.

Todos y cada uno de estos lineamientos se encuentran interrelacionados y traducidos en Barras de Programación. “Todos las producciones de Canal Once se caracterizan, en formato y contenido, por ser una mezcla de estos elementos para dejar en el público educación, información, cultura y estímulos que induzcan a los individuos a pensar y percibir, recrear o asimilar, con ayuda del lenguaje de televisión, lo que la ciencia, el arte y la educación ofrecen”.²¹

En agosto de 1969, siendo Director el licenciado Carlos Borges, se firmó por primera vez un convenio con el Centro de Estudios y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE). El convenio contemplaba la transmisión de más de 31 series, divididas en cuatro áreas de conocimiento:

- Ciencias Fisicomatemáticas
- Ciencias Administrativas
- Humanidades
- Ciencias Sociales

En 1970 aumentaron considerablemente los controles remoto desde el Palacio de Bellas Artes a instancias de un convenio firmado en 1969 entre Carlos Borges y el INBA.

En 1975, se adquirió equipo a color compuesto por un equipo de unidad móvil, uno de estudio, un telecine, una máquina videogradora y una planta eléctrica de 150 kw; sin embargo, el 50% de su programación seguía siendo en blanco y negro hasta 1977.

²¹ *Memoria. Canal Once (1959-1982), op.cit. p. 5*

El 2 de marzo de 1976 se creó la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del Instituto Politécnico Nacional, (COFAA), para definir la programación y que en ella se incluyera principalmente la difusión cultural. También, se rehabilitaron técnicamente los equipos de transmisión y operación, y se reestructuró la antena transmisora del Cerro del Chiquihuite.

En 1978, bajo la dirección de el licenciado Pablo Marentes, se establecieron horarios permanentes de transmisión. En ese mismo año, la producción de series del canal fue apoyada por la Universidad Nacional Autónoma de México y la dirección de Radio Televisión y Cinematografía de la Secretaría de Gobernación.

El crecimiento en la cobertura y los cambios de programación durante la administración de Pablo Marentes fueron muy significativos: para 1981, la programación del Canal podía verse en todo el Distrito Federal y mediante un repetidor en Cuernavaca, cubría casi todo el territorio nacional.

Este crecimiento fue muy favorable, ya que en 1984 durante la administración del ingeniero Héctor Parker, se consolidaron los preceptos planteados como objetivos en el Decreto de 1969 y en la Ley Orgánica del IPN en 1979, a saber, la difusión y la defensa de la cultura, las tradiciones, la historia y las costumbres nacionales.

Consientes del potencial que tenía la programación, en 1988, se autorizó la transmisión vía satélite de Canal Once (Satélite Morelos) a todo el país, con el objetivo de difundir la cultura y la educación a nivel nacional.

Sin duda alguna la década de 1980 estuvo marcada por grandes cambios técnicos y operativos, los cuales serían el punto de partida para un crecimiento mayor.

A principios de los noventa, bajo la dirección de Alejandra Lajous, Canal Once inició una serie de cambios en cuanto a su programación, financiamiento y personalidad de la transmisora. Dejaron de estar al aire series como: “Reflexiones”, “La Hora Cero”, “Enlace con la comunidad”, entre otras.

Se redujo el número de empleados, se consiguió el patrocinio de empresas paraestatales y privadas, se cambió el logotipo.

A principios de los noventa aumentó el tiempo de programación, transmitiéndose programas matutinos. La nueva programación contenía series extranjeras, películas y documentales producidos por el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, (CONACULTA), el Colegio de México, el Instituto Tecnológico de Monterrey, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, (CONACYT) y la Universidad Nacional Autónoma de México, (UNAM).

También, en 1992, se firmó un convenio entre Alejandra Lajous, directora general de Canal Once, Oscar Joffre, director del IPN y Oscar Espinoza Villarreal, director de NAFINSA (Nacional Financiera), para formar un fideicomiso de apoyo a Canal Once.

En 1995 a las estaciones retransmisoras del Canal, se les dotó de equipos modernos de monitoreo, distribución y recepción de imagen. Además, se instaló un retransmisor en Valle de Bravo, México y en 1996 se aprobó la repetidora de Tijuana, Baja California.

En 1998, se obtuvieron recursos para renovar la red de energía eléctrica e instalar un sistema eléctrico de monitoreo y control.

Para 1999, Canal Once transmitía las veinticuatro horas diariamente. Además, entre este año y el 2000 Canal Once fortaleció la producción propia.

Para el año 2001, Canal Once cubría su programación diariamente con 48 por ciento de programación interna.

Durante más de cuarenta años Canal Once ha vivido cambios significativos, dejó de ser un canal orientado a servir a la comunidad politécnica para ser una televisora pública que, sin dejar de ser parte del IPN, tiene como función difundir la cultura y apoyar la educación a toda la sociedad, al mismo tiempo que entretiene.

“En los objetivos originales de Canal Once se tienen el de complementar la enseñanza de los alumnos del IPN en relación con aspectos técnicos, científicos y culturales por medio de conferencias, discusiones, mesas redondas y documentales que comprendieran estudios económicos, industriales, pedagógicos y artísticos de interés general. Impartir cursos regulares de matemáticas, idiomas y diferentes asignaturas básicas para los alumnos del Instituto y para el público en general, así como ser órgano de difusión de planes y programas para el desarrollo económico, industrial, científico y cultural del país”.²²

²² León López, *op.cit.* p.82.

Dado que su naturaleza es pública y cumple una función social, Canal Once tiene como encomienda brindar a la sociedad una programación que divierta e informe, al mismo tiempo que estimula la vocación de superación del televidente. Todos los temas caben en su programación y su contenido cultural incluye todas las formas de expresión del ser humano.²³

2.2. Marco jurídico de Canal Once

La regulación jurídica básica de la radio y la televisión está prevista en la Ley Federal de Radio y Televisión (LFRT), publicada en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) el 19 de febrero de 1960, y en el reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión y de la Ley de la Industria Cinematográfica, relativo al contenido de las transmisiones, publicado en el DOF el 4 de abril de 1973.

En la Ley Federal de Radio y Televisión se observan artículos y apartados que atañen al “Canal del Politécnico”. En el primero, “Principios Fundamentales”, se define el dominio del espacio aéreo como prioridad de la Nación; se faculta al Poder Ejecutivo para concesionar el uso y explotación de dicho espacio; se enmarca a la industria de la radio y televisión como actividad de interés público y señala que estos tienen la función social de contribuir al fortalecimiento de la integración nacional, y a mejorar las formas de convivencia humana, por lo que sus propósitos se centrarán en reafirmar el respeto, la moral, la dignidad y los valores de la familia, evitar influencias

²³ De esta forma programación y sus contenidos han sido elementos claves, para cumplir con los principios de estipulados en la Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional.

nocivas, y elevar el nivel cultural subrayando la nacionalidad y fortaleciendo la convicción democrática y la unidad nacional.

En el segundo título, “Jurisdicción y Competencia”, se definen las funciones de las áreas del Poder Ejecutivo involucradas –Gobernación, Educación, Comunicaciones y Transportes y Salubridad y Asistencia-. Cabe hacer notar que estas funciones fueron reformuladas posteriormente con la Ley de Administración Pública de 1976 que ubica como actividades primordiales a dichas Secretarías, en el mismo orden: la supervisión de las emisiones, el fomento de la educación y la cultura a través de los medios, el otorgamiento y concesiones y su verificación técnica.

En lo que se refiere a “Concesiones, Permisos e Instalaciones” (tercer título), se establece que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes será la encargada de supervisar su expedición. Se definen los procedimientos y términos de las concesiones, su limitación a nacionales y los requisitos técnicos a que debe sujetarse.

En el título cuarto, referente a “Funcionamiento”, éste norma la operación, programación, escuelas y la actividad de los locutores de radio y televisión. En ese capítulo se define la actividad de emisión como un derecho de todo mexicano, porque no es susceptible de inquisición, limitación o censura.

Se obliga a los medios a transmitir treinta minutos de programación cultural, de transmitir boletines de importancia nacional y a “encadenarse” a la señal oficial cuando la Secretaría de Gobernación así lo determine. También, establece la prohibición de transmitir material que corrompa, que sea obsceno o violento y de material que atente contra el Estado.

Para la “Coordinación y Vigilancia”, el título V establece la creación del Consejo Nacional de Radio y Televisión (con miembros de las secretarías mencionadas, propietarios y trabajadores de los medios). Este organismo se deberá encargar de coordinar las actividades que la ley establece, organizar las emisiones que el Poder Ejecutivo le asigne y de ser su órgano de consulta, elevar el nivel de las transmisiones y resolver cuestiones que atañan a los medios. Además, se faculta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para verificar el cumplimiento de las disposiciones.

Por último, el título VI, “Infracciones y Sanciones”, señala las multas y castigos a los que se sujetan en caso de violar las normas, así como a los ciudadanos que atentan contra las estaciones.

2.2.1. La legislación de la televisión en México

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la LFRT y en artículo 9º, fracción IV, de la Ley de Vías Generales de Comunicación, las estaciones comerciales requieren concesión, mientras que las estaciones oficiales, culturales (caso de Canal Once), de experimentación, escuelas radiofónicas o las que establezcan las entidades y organismos públicos para el cumplimiento de sus fines y servicios, sólo necesitan de permiso; por lo tanto, Canal Once es una estación de televisión permisionada.²⁴

²⁴ En los primeros cuatro artículos de la LFRT se establecen las bases sobre las que se constituye el sistema jurídico de los medios electrónicos de comunicación. El artículo 1º de la LFRT reivindica la propiedad originaria a favor de la nación del espacio territorial.

Se estableció el dominio directo de la nación sobre el espacio territorial y el medio sobre el que se propagan las ondas electromagnéticas, en virtud de tratarse de un bien limitado al que no podría acceder todo ciudadano que lo deseara.

Cabe señalar que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece como garantías individuales la libertad de expresión; asimismo, en el artículo 58 de la LFRT se encuentra garantizada la libertad de información de los medios electrónicos.

También, se encuentran las leyes que definen los derechos y obligaciones de los ciudadanos y la actividad y facultades del Estado, tales como la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Derechos de Autor, y los decretos que crean diversos organismos gubernamentales, Corporación Mexicana de Radio y Televisión y Comisión de Radiodifusión, entre otros.

2.2.2. Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión y de la Ley de la Industria Cinematográfica

“ En sus considerandos expone la necesidad de definir aspectos que no habrían sido cubiertos en forma precisa, por la LFRT ni por la de la Industria Cinematográfica. Entre las definiciones más importantes se encuentra la formulación de los objetivos preferentes de los medios

–educación, cultura, principios, nacionalismo -; se establece que la función informativa debe orientar apegándose a los criterios que reglamentan la libertad de expresión y se establecen limitaciones en cuanto al uso de lenguaje obsceno o vulgar, en las emisiones de entretenimiento “. ²⁵

Las facultades que la ley federal asigna a la Secretaría de Gobernación son distribuidas en la Dirección de Información (en cuanto a boletines, enlace en cadena nacional y autorización de programación extranjera) y en la Dirección de Cinematografía (en cuanto a vigilar contenidos de películas y programas, autorizar su importación y exportación, vigilar que exista equilibrio en la transmisión de material nacional y extranjero). Se reiteran las atribuciones de tiempo para el Estado, consignadas en la ley y se establecen los procedimientos a cubrir para transmitir programas extranjeros en otros idiomas y efectuar concursos y sorteos.

Con relación a la programación, el reglamento define con mayor amplitud las condiciones fijadas anteriormente, incluyendo los horarios y clasificación de programas, la deformación del lenguaje, el uso de vocablos extranjeros, así como ofensas a la moral, dichas condiciones son aplicadas constantemente.

²⁵ Solís, Beatriz. *La legislación vigente en la comunicación social de México*. UAM, México, 1983, p. 71.

2.2.3. Legislación referente al Instituto Politécnico Nacional

En la Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional se establecen las obligaciones de XEIPN TV, Canal Once.* Con fundamento en esta disposición legal, los órganos internos del Instituto han producido diversos instrumentos normativos con el propósito de regular el desarrollo del conjunto de la actividad institucional, tanto en lo académico como en lo administrativo, dando así origen al orden jurídico que rige las actividades de la comunidad politécnica.

El Consejo General Consultivo del IPN se dio a la tarea de actualizar el Marco Jurídico Institucional, a fin de lograr que actúe conforme a los tiempos. De esta manera, el 29 de septiembre de 1998 se emitió un nuevo ordenamiento en el Reglamento Interno, publicado el 30 de noviembre del mismo año en la *Gaceta Politécnica*.

De acuerdo con lo publicado en los Cuadernos de Legislación Politécnica, se considera que: “ La estación de televisión XEIPN-Canal 11, de naturaleza cultural y educativa, estará a cargo de un director nombrado en los términos del artículo 32º de la Ley Orgánica, quien se auxiliará en el ejercicio de sus atribuciones por el personal a que se refiere el artículo 8º del Reglamento “²⁶ (Apartado Segundo, artículo 25º)

* La Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional ha tenido tres reformas: la primera fue en 1956, le siguieron la de 1974 y la de 1981 Actualmente, el IPN rige sus actividades por las disposiciones contenidas en su Ley Orgánica, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 29 de diciembre de 1981.

²⁶ *Reglamento Orgánico. Reglamento del Consejo General Consultivo del Instituto Politécnico Nacional*. Cuadernos de Legislación Politécnica II, México, 2000, p. 29.

En su artículo 26º se numeran aspectos que debe cubrir Canal Once, como son:

- Operar y utilizar el Canal para transmitir programas educativos, culturales, deportivos y de orientación social que estime convenientes el Instituto.
- Difundir la imagen del Instituto por medio de sus programas, de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por el director general.
- Transmitir programas que contribuyan a fortalecer e impulsar la conciencia de la nacionalidad, así como contribuir al mejoramiento del nivel cultural de la comunidad politécnica y de la población en general.
- Propiciar, a través de su programación, un desarrollo armónico que estimule la creatividad, la solidaridad humana y promueva el interés científico, cultural y artístico de los niños y jóvenes.
- Adaptar, transmitir y evaluar programas de televisión mundial que sean de interés para la comunidad politécnica y la sociedad en general, así como informar al público sobre los acontecimientos nacionales e internacionales.
- Establecer y mantener comunicación con organismos nacionales e internacionales para la transmisión de programas, así como divulgar las manifestaciones de la cultura universal y los avances de la investigación científica y tecnológica.

- Ofrecer al público los programas que produzca o sobre los que tenga derechos fijando los niveles de recuperación sobre ellos, y en general comercializar los servicios que presta a la sociedad sin que por ellos pierda su carácter cultural y no lucrativa.

- Las demás funciones que prevean la Ley Orgánica, el Reglamento Interno y las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

2.3. Financiamiento de XEIPN Canal Once

Canal Once, al ser una televisora pública, basa su operación fundamentalmente en una partida anual que le otorga el gobierno federal. Como televisora del Estado, obtiene recursos para la adquisición de equipos técnicos, materiales y humanos de una partida presupuestal anual como parte de los ingresos de la Nación. Está sujeta a los lineamientos de la Ley Orgánica del Instituto Politécnico Nacional, en cuanto al procedimiento de solicitud de recursos financieros y justificación de gastos ejercidos.

Sus bases presupuestales y administrativas se establecieron desde sus inicios, 1959, donde se constituyó al servicio de la Secretaría de Educación Pública, la cual le proporcionaba el dinero por medio de la Subdirección Administrativa del Instituto Politécnico Nacional.

Después de establecer sus objetivos bajo Decreto Presidencial en el año de 1969, se constituye como parte de la Ley Orgánica del IPN en 1982. Este organismo se encargó de administrarle sus recursos, considerando a la televisora como un organismo de apoyo a la cultura.

“En los años ochenta se daba cabida a patrocinios institucionales de determinados programas, por ejemplo en 1985 las series patrocinadas eran: Cineteca del Once, Nuestro deporte, Toros y toreros, Compañía nacional de teatro y Teatro del Once. Estas series fueron patrocinadas por Instituciones del Gobierno Federal, que promocionaban su imagen en Canal Once por determinada cantidad de dinero para las mismas”²⁷

“En 1988 los recursos por subsidio que recibía Canal Once provenían de tres fuentes: la Secretaría de Educación Pública, la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas (COFAA) y el Instituto Politécnico Nacional. Además, la estación tenía ingresos propios derivados de su incursión en la publicidad, mismos que eran administrados por la COFAA. Recibía también apoyos económicos para la realización de programas de televisión y tenía firmados convenios de contraprestación de servicios con diversas instituciones públicas y empresas privadas”²⁸

El 27 de abril de 1993, Canal Once obtuvo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la clave para identificar y manejar su presupuesto, y se le concedió la calidad de Unidad Responsable.

El presupuesto asignado ha resultado siempre insuficiente, pues no cubre la operación total del Canal. Frente a esta realidad, se buscó a partir de 1991, fórmulas que permitieran a la emisora allegarse recursos y comercializar su tiempo, sin por ello dejar de recibir apoyo económico del gobierno.

²⁷ Jiménez Osorio, Mónica. Los patrocinios dentro del proceso de globalización. El caso de Canal Once (tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación), UNAM, México, 1998, p. 52.

²⁸ Diagnóstico Situacional de Canal Once al inicio del mandato presidencial en 1988. Canal Once, Instituto Politécnico Nacional, México, 1988, p. 4.

En este contexto se creó el Fideicomiso Fondo de Apoyo a Canal Once, cuyo propósito sería la recaudación de patrocinios* de la Iniciativa Privada.

En forma conjunta, Canal Once y el fideicomiso (Ver Anexo 1), lograron atraer recursos de patrocinadores que permitieron conformar una plataforma para preparar las inversiones en programación. “Desde el inicio, quedó claro que los recursos del Fideicomiso se invertirían exclusivamente en aquello que beneficiara directamente a la pantalla, básicamente estos fondos se han destinado para la adquisición de programación extranjera”²⁹

En cuanto a los patrocinios de la industria privada, cabe señalar que de acuerdo con la Ley Federal de Radio y Televisión las estaciones privadas y, por lo tanto, concesionarias son las que pueden comercializar sus servicios**; en el caso de las permisionarias, como Canal Once, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes dio la posibilidad de que se obtengan patrocinios para buscar fuentes de financiamiento.

* El patrocinio es una estrategia comercial aunada a la promoción de la imagen y convencer para vender utilizando la publicidad; es decir, hay una intencionalidad comercial para lograr objetivos económicos del patrocinador (vender producto o servicio) y del patrocinado (en este caso Canal Once que lo hace para fortalecer sus instalaciones y lograr transmitir mejor programación)” en Jiménez Osornio, Mónica. *op.cit.*, p. 32.

²⁹ *Canal Once, Informe de Actividades*, México, mayo 1993, p.2.

** LFRT, Artículo 37, Capítulo II. Se habla acerca de la revocación de permisos, una de las causas es: “Transmitir anuncios comerciales o asuntos ajenos a aquellos para los que se concedió el permiso” Reglamento Orgánico del IPN, Apartado Segundo, Artículo 26, Fracción XIV. Se señala que corresponde a Canal Once:”Ofrecer al público programas que produzca o sobre los que tenga derechos, fijando los niveles de recuperación sobre ellos y, en general, comercializar los servicios que presta a la sociedad, sin que por ello pierda su carácter cultural y no lucrativa”.

Propuesta de Iniciativa de Nueva Ley del IPN, presentada a consideración del Titular del Ejecutivo Federal al Consejo General Consultivo del IPN (15 de septiembre del 2002, aún no aprobada), Artículo 15. Con respecto a los patrocinios de Canal Once:”El Canal de Televisión a través del Patronato que constituya para tal efecto y cuyo presidente será el Rector, podrá obtener patrocinios y donativos de terceros, asimismo podrá comercializar los servicios que preste y los productos que se generen de los contenidos que formen parte de su programación. Los ingresos que se generen no tendrán fines de lucro y deberán ser destinados exclusivamente al financiamiento de la operación del Canal”

Canal Once los busca a fin de acrecentar su disponibilidad de recursos y poder brindar a la sociedad una opción televisiva cada vez más atractiva. “Como televisora permitada no podemos comercializar publicidad abiertamente y hacemos hasta lo imposible para vender patrocinios. Los gastos de Canal Once rebasan su presupuesto anual en 25%”, señala el actual director de Canal Once, Julio Di Bella Roldán y agrega:

”Canal Once es una televisión alternativa porque tiene la capacidad y obligación de hacer todo lo que las otras televisoras no hacen, podemos competir en contenido, pero no en recursos económicos. Nuestro reto es difundir educación y cultura a través del entretenimiento, no es una filosofía exclusiva de mi administración, sino una preocupación constante del IPN”.³⁰

Por lo tanto la televisora busca, sin dejar de ser parte del IPN, la autosuficiencia financiera y la administración de sus propios recursos.

“Canal Once está en condiciones de independizarnos (del subsidio del gobierno) y ser autosuficientes financieramente esto no implicaría la privatización del canal, sino una independencia que no modificaría ni la forma ni el contenido. Sin embargo, la única manera de dejar de ser subsidiados es que nos dejen comercializar abiertamente nuestros espacios, por lo que mientras la Ley Federal de Radio y Televisión no lo permita, evidentemente requerimos del apoyo del gobierno”.³¹

³⁰ Cacho López, Yalín. “Circo, maroma y teatro para vender patrocinios”. *El Financiero*, Diario, México, D.F., 5 de julio de 2001, p.7.

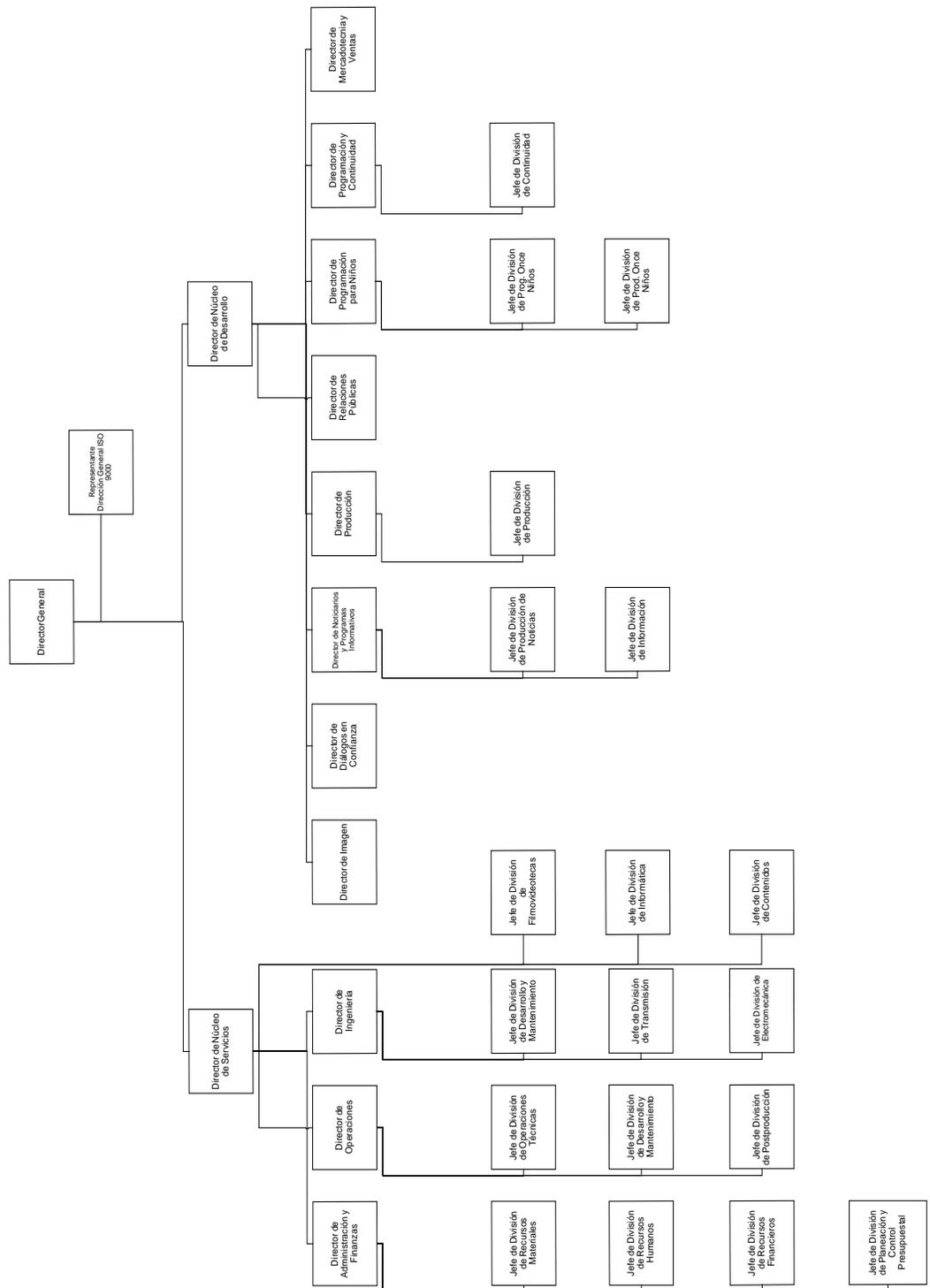
³¹ Franco Reyes, Salvador. “Canal Once en proceso de independizarse”. *El Universal*, Diario, México, D.F., 25 de marzo de 2002, p. 9.

2.4. Organización Interna de Canal Once

La organización actual se divide en dos áreas, encabezada por la dirección general: director de núcleo de servicios y el director de núcleo de desarrollo, las cuales giran en torno a la programación y producción de programas de televisión. Como se explicará en los siguientes apartados.

Las áreas de Administración y Técnica son principalmente de apoyo a la producción, edición y transmisión de programas, mismos que son diseñados y realizados en la Dirección de Producción, por su parte la Dirección de Comercialización se encarga de reforzar los recursos financieros.

ORGANIGRAMA CANAL ONCE



Fuente: Canal Once, *Manual de Calidad*, México, 2002, p.5.

2.4.1. Dirección General

Es el área donde convergen las decisiones financieras, administrativas y operativas de producción para la realización de los objetivos particulares del canal.

Además, cuenta con un comité de programación para diseñar y evaluar los contenidos y la calidad de los programas, por lo tanto es la encargada de estructurar la carta de programación.

2.4.2. Dirección de Núcleo de Servicios y Núcleo de Desarrollo

La primera tiene a su cargo lo referente a lo administrativo y técnico mientras que la segunda lo correspondiente a la programación y difusión de Canal Once.³²

2.4.3. Dirección de Administración y Finanzas

Se encarga de proporcionar a las demás áreas los insumos que requieren y facilitar los servicios de mantenimiento, transporte y apoyo a las áreas.

³² Estas direcciones se crearon al inicio de la administración de Julio Di-Bella Roldán, en el 2000, anteriormente los directores de área reportaban de forma inmediata al Director General.

Controla y regula las adquisiciones, el almacenamiento de los recursos técnicos de producción y servicios generales, al igual que el activo fijo e inventarios.

Concentra toda la operación del canal en términos de ingresos y egresos. Lleva el control del personal contratado conforme a los procedimientos establecidos.

2.4.4. Dirección Técnica

Mantiene los equipos e instalaciones técnicas, organiza y supervisa la instalación, desarrollo y mantenimiento, y condiciones de operación óptima.

Controla el abastecimiento de materiales, así como su consumo en aplicación del mantenimiento preventivo.

Proporciona los servicios de operación necesaria en la realización, edición y post-producción de los programas.

Atiende a una programación de servicios proporcionada por la Dirección de Producción.

Lleva a cabo la transmisión de la programación de acuerdo a la cobertura, a la calidad y normas técnicas establecidas por el canal.

2.4.5. Dirección de Producción

Tiene como objetivo principal programar los servicios a la producción y otorgar facilidades necesarias para la realización de los programas.

Elabora el anteproyecto anual de programa-presupuesto, supervisa la realización de programas y *spots* promocionales de acuerdo con los lineamientos que establece la Dirección de Producción. Organiza, revisa y adecua tiempos y espacios al material extranjero.

Se encarga de campañas completas de promoción tanto en video como en prensa.

2.4.6. Dirección de Comercialización y Desarrollo

Se encarga de la venta y promoción de programas, realiza las pautas de comercialización, gestiona la obtención de patrocinios, supervisa la elaboración de los boletines de prensa, cartelera en los diarios y procura establecer una estrecha relación con las empresas e instituciones patrocinadoras.³³

Se encarga de todo lo relacionado con la imagen corporativa del canal, publicidad y promoción, tanto en prensa como en video.

Coordina la programación de los materiales adquiridos conforme a lo suscrito en los contratos de adquisición de derechos.

³³ El patrocinio es una estrategia comercial la cual se ha posicionado como una fuente de ingresos importantes para emprender y sustentar nuevos proyectos.

2.5. Entorno Actual

En el año 2004 Canal Once cumplió 45 años de transmisiones interrumpidas, conservando los objetivos para los que fue creado.

Las diferencias entre 1958 y el 2004 eran diversas: mejores formas organizativas y crecimiento tecnológico, conservando su principal función social como televisora pública: divulgar y apoyar la cultura y la educación a toda la población.

En el año 2001, bajo la administración de Julio Di Bella Roldán se establecieron como objetivos:

- Expandir Canal Once
- Transformar completamente a tecnología digital
- Ampliar la cobertura nacional
- Continuar con la imagen de Canal Once como una televisión alternativa, por medio de la programación cultural y educativa
- Lograr la certificación de calidad internacional ISO 9001
- Posicionar la imagen de los noticiarios del Canal.

El reto de Canal Once es encontrar el equilibrio entre las actividades culturales, informativas, los servicios a la sociedad, el apoyo educativo y el entretenimiento; es decir, equilibrar la programación de divulgación del saber con las necesidades de la sociedad.

Los compromisos de Canal Once son producto de su crecimiento. Esto lo obliga fundamentalmente a responder de acuerdo con la capacidad instalada y la potencialmente esperada, lo cual corresponde a su consolidación y a sus avances.

3. Canal Once, el mercado televisivo internacional y la instrumentación de la norma ISO-9001

Como lo analizamos en la capítulo anterior Canal Once ha incluido en sus barras de programación documentales, series y programas que invitan a la reflexión y al diálogo; que no solo apoyen las actividades educativas, culturales y artísticas de las instituciones oficiales, privadas e independientes constituyéndose en una vía con imagen propia a nivel nacional e internacional.

Al inicio de la administración de Alejandra Lajous en 1990, Canal Once contaba con algunas barras de programación extranjera, principalmente películas de largometraje, programas de ópera y conciertos de música clásica. La mayor parte de ellos había sido adquirida años atrás o mediante acuerdos culturales con instituciones y embajadas.

La emisora no tenía presupuesto para adquirir programas extranjeros de reciente producción y era virtualmente desconocida fuera de México, lo cual dificultaba el acceso a mejores fuentes de programación externa, además la falta de disponibilidad de programas impedía llevar a cabo una programación con un margen suficiente de anticipación.

Durante esta administración se firmó un convenio entre Canal Once, Oscar Joffre Velásquez, director del IPN de 1988 a 1994, y Oscar Espinoza Villarreal, director de Nacional Financiera, para conformar un fideicomiso de apoyo al Once, impulsando una plataforma económica que permitió preparar inversiones en la programación en 1992, con 23% del subsidio de la emisora.

Canal once comenzó a realizar estudios de mercado exhaustivos con el fin de evaluar, negociar y adquirir películas, programas infantiles y musicales, series dramatizadas, así como documentales de divulgación científica, artística y cultural, con criterios de selección más definidos y fundamentados en estudios sobre las características demográficas de su audiencia.

Se buscó ante todo calidad de contenido y realización, pertenencia de los objetivos y perfil de la televisora, diversidad de temas y procedencia de los materiales, así como el equilibrio de la programación siempre procurando satisfacer las necesidades de un público diverso en cuanto a nivel socio económico, edad y sexo.

Por todo esto la emisora creó en 1994 la dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y Relaciones Internacionales, encargada de realizar los siguientes objetivos:

- Selección, negociación y adquisición de mas de 1,200 horas de programación al año.
- Manejo de las relaciones con embajadas e instituciones culturales a nivel mundial.
- Asistencia a festivales y mercados televisivos internacionales.
- Supervisión técnica de los materiales antes de su transmisión.
- Realización del doblaje y subtítulaje de los materiales.
- Control de los aspectos contractuales con televisoras internacionales.
- Programación y difusión de los materiales adquiridos con varios meses de anticipación.

El presupuesto otorgado a la Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y Relaciones Internacionales a través del Fideicomiso era de dos millones de dólares anuales, el cual se distribuía en tres rubros de la programación: 45% para la adquisición de documentales y series, 35% para el cine y 20% en programas infantiles.

Como en cualquier institución de gobierno se creó un manual de procedimientos en el cual se indican puntualmente los procesos y pasos necesarios para realizar las adquisiciones de programas a través del director de adquisiciones de programas extranjeros y relaciones internacionales, apoyado por el coordinador de adquisiciones y el asistente de la dirección.

“El manual de procedimientos de la dirección de adquisición de programas extranjeros y relaciones internacionales están señaladas las cuatro etapas para necesarias para realizar la compra de documentales cine y series extranjeras”³⁴ las cuales se describen a continuación:

Cuadro # 3

Etapas del procedimiento de adquisiciones extranjeras

- 1. Investigación del mercado televisivo.***
- 2. Negociación y Adquisición de los programas que cumplen con los parámetros establecidos por Canal Once.***
- 3. Revisión del proyecto de contrato.***
- 4. Recepción y firma del contrato original.***

Fuente: Canal Once, *Manual de Procedimientos Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros*, México, agosto 1998, p.10

³⁴ *Ibid*, p.4.

El objetivo es buscar las mejores opciones del mercado televisivo internacional para la programación, aprovechando al máximo los recursos con los que se cuentan. Así mismo ser el mejor promotor de la televisión pública cultural mexicana a nivel internacional.

3.1. Investigación del mercado televisivo

La primera etapa del procedimiento es la investigación del mercado televisivo, la cual inicia con la evaluación y preselección de programas con base en los criterios establecidos por el Comité de Planeación y la Dirección de Adquisición de Programación Extranjera, de esta forma se hace una evaluación del contenido de videocasetes, revisión de catálogos y folletos, enviados por las televisoras extranjeras.

Realizada la selección del material apropiado en contenido duración y calidad, se realiza el protocolo para agendar una cita durante el mercado televisivo más próximo, cabe mencionar que la asistencia a festivales y mercados televisivos internacionales, es prioritaria, ya que en ellos se realiza la labor de negociación de la producción televisiva y cinematográfica, así como el contacto con los distribuidores internacionales.

Este punto tiene una trascendencia mayor, debido a que en estos foros convergen exponentes televisivos de todo el mundo, por lo que se les considera como los principales centros de negociación y acuerdos, pero al mismo tiempo nos permite comprender la vida cotidiana y artística de distintos grupos humanos.

En el siguiente cuadro se mencionan seis de los principales mercados y festivales televisivos los cuales se realizan anualmente, es importante destacar que la mayoría de estos festivales se realizaban únicamente en ciudades europeas y norteamericanas, hasta que en el año 2001 y como parte del auge latinoamericano, se creó el festival de *Latin American Screens* el cual abre la puerta al mundo latino de la televisión.

Cuadro # 4

Principales festivales y mercados televisivos internacionales

<i>NATPE</i>	<i>New Orleans, Estados Unidos</i>
<i>PBS</i>	<i>San Francisco, Estados Unidos</i>
<i>BBC Showcase</i>	<i>Brighton, Reino Unido</i>
<i>MIPTV</i>	<i>Cannes, Francia</i>
<i>MIPCOM</i>	<i>Cannes, Francia</i>
<i>Latin American Screens</i>	<i>Cartagena de Indias, Colombia</i>

Fuente: Canal Once, *Informe de Actividades Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros*, México, 1999, p.8

3.1.1. Negociación y adquisición de los programas que cumplen con los parámetros establecidos por Canal Once

Durante el proceso de negociación con el distribuidor se acuerdan los precios, derechos de transmisión y condiciones técnicas del programa con base en aspectos de la calidad del programa, contenido, protagonistas y vigencia. El objetivo es lograr un mutuo acuerdo basado en el respeto y el entendimiento del representante de Canal Once, así como del distribuidor internacional.

En este sentido el estudio previo de las condiciones culturales, económicas, políticas y sociales del distribuidor internacional es primordial, ya que estos conocimientos se transformarán en las herramientas básicas para lograr una exitosa negociación y un acercamiento entre representantes de los medios televisivos a nivel internacional.

Este proceso es considerado como el más importante, ya que posteriormente se derivarán acuerdos que involucren, promuevan y reafirmen la cultura mexicana en otros países y viceversa.

“La televisión es una de las influencias más poderosas en la forma en la que percibimos el mundo y nuestro lugar en él”.³⁵ “Buscamos estimular la curiosidad y el deseo de aprendizaje del televidente, aportarle un mejor conocimiento de la sociedad a la que pertenece y de otras comunidades”.³⁶

³⁵ *Reporte Anual 1999* Instituto Politécnico Nacional, México, p.7

³⁶ *Ibidem.*

3.1.2. Revisión del proyecto contrato

La siguiente etapa del proceso es más técnica y metódica, pero no menos importante, ya que la revisión del proyecto contrato es indispensable para la negociación.

Como ya lo habíamos mencionado, tras haber realizado la negociación de la programación la Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y Relaciones Internacionales solicita el proyecto del contrato al distribuidor con los términos acordados durante la negociación.

Dicho borrador debe ser enviado vía correo electrónico o fax, a fin de verificar que cumpla con los parámetros generales de común acuerdo.

Para cualquier negociación de material audiovisual los términos generales abarcan lo siguientes puntos:

1. Nombre completo, razón social y dirección de Canal Once.
2. Lista completa de los documentales, series, películas y programas o series infantiles en negociación.
3. Tipo de derechos, exclusivos o no exclusivos para televisión abierta.
4. Número de exhibiciones.
5. Duración, fecha de inicio y término de la licencia.
6. Territorio.
7. Idioma.
8. Costo total de la licencia.
9. Calendario de pagos.
10. Fecha de entrega de material.

Todos estos términos especifican el carácter general de la negociación, por lo que no deben de existir errores o fallas las cuales generarían confusión al momento programar el material para su exhibición.

Cuando el proyecto contrato es recibido, este se somete a una revisión general de los términos, por parte de la Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y se turna a la División de Asuntos Jurídicos, para que revise los detalles legales plasmados en el borrador.

3.1.3. Recepción y firma del contrato original

A fin de evitar cualquier problema o descuerdo legal entre televisoras es necesario que la División de Asuntos Jurídicos notifique que no existen problemas legales y hay congruencia con lo establecido en el acuerdo, de esta forma se procede a la firma del contrato original enviado por el distribuidor.

En el caso de exista algún detalle legal que perjudique al Canal Once se tiene que hacer una notificación al distribuidor a través de oficios, correspondencia o llamadas telefónicas para solicitar la reposición del contrato oficial, el cual debe cumplir con los parámetros de negociación establecidos y culminar en la firma del contrato, por parte del Director General de Canal Once.

Las televisoras con las que Canal Once ha negociado la compra de cine documentales y series tienen un perfil cultural o educativo, el cual se refleja en sus producciones televisivas, las cuales después de ser evaluadas

a detalle contribuyen a mejorar la programación de Canal Once y reforzar su imagen a nivel nacional e internacional.

En el siguiente cuadro se detalla el nombre y el país de origen de las televisoras con las cuales Canal Once ha cerrado acuerdos:

Cuadro # 5 Origen de las televisoras extranjeras

<i>Televisora</i>	<i>País</i>
<i>BBC</i>	<i>Reino Unido</i>
<i>France Television</i>	<i>Francia</i>
<i>ARTE</i>	<i>Francia</i>
<i>Discovery Channel</i>	<i>Estados Unidos</i>
<i>PBS</i>	<i>Estados Unidos</i>
<i>CBS</i>	<i>Canadá</i>
<i>Deutsche Welle (TRANSTEL)</i>	<i>Alemania</i>
<i>RAI</i>	<i>Italia</i>
<i>RTVE</i>	<i>España</i>
<i>Sveriges Televisión</i>	<i>Suecia</i>
<i>Telewisa Polska</i>	<i>Polonia</i>
<i>Channel 4</i>	<i>Reino Unido</i>
<i>Beyond</i>	<i>Australia</i>
<i>Southern Star</i>	<i>Australia</i>
<i>Paramount</i>	<i>Estados Unidos</i>
<i>MGM</i>	<i>Estados Unidos</i>
<i>Hit Entertainment</i>	<i>Reino Unido</i>

Fuente: Canal Once, *Informe de Actividades Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros*, op.cit. p.12

3.2. Comercialización internacional

Como ya se mencionó el capítulo anterior la promoción de la cultura mexicana es uno de los objetivos principales de Canal Once, por lo que después de asistir constantemente a festivales y mercados televisivos internacionales, en 1995 se tomó la determinación de crear la División de Ventas Internacionales, la cual encarga de comercializar y promocionar la producción televisiva de Canal Once alrededor del mundo.

Con la creación de esta área se fortalece la presencia de Canal Once como la televisora pública más importante de México a nivel mundial, así mismo se mejoran y amplían las relaciones internacionales, permitiendo autogenerar recursos económicos.

Fue necesario anexar al manual de procedimientos de la Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y Relaciones Internacionales las etapas del procedimiento de comercialización internacional realizadas por la División de Ventas Internacionales, las cuales se contemplaron en cuatro puntos fundamentales, los cuales se describen a continuación:

Cuadro # 6

Etapas del procedimiento de ventas internacionales

- 1. Estudio del mercado internacional y detección de posibles clientes.*
- 2. Contacto con los posibles clientes.*
- 3. Asistencia a los festivales y prenegociación.*
- 4. Cierre de negociación y elaboración de contrato.*

Fuente: Canal Once, *Manual de Procedimientos Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros*, México, agosto 1998, p.14

La comercialización de programas de producción interna se realiza a través del jefe de la división de ventas internacionales, apoyado por el asistente de la división. Debido a la complejidad del proceso, es necesario que en ambos casos los responsables tengan conocimientos en Relaciones Internacionales, protocolo y cultura, las cuales son herramientas básicas de un internacionalista para lograr un acercamiento y negociación exitosa.

3.2.1. Estudio del mercado internacional y detección de los posibles clientes

Al igual que en el proceso de adquisición de programas extranjeros, es necesario realizar una evaluación de mercado televisivo internacional, en este caso la realiza el jefe de la división de ventas internacionales para evaluar y analizar las opciones más atractivas acordes con los perfiles de las televisoras.

El resultado de esta evaluación permite detectar a los clientes potenciales, es decir televisoras, instituciones y organismos que estén interesados en adquirir los programas producidos en Canal Once.

Deben analizarse las publicaciones, revistas, boletines y directorios de televisión internacional, donde se especifican los detalles de las televisoras a nivel internacional, su perfil de programación, el nombre de los contactos, así como las últimas tendencias de programación; tras el estudio de la información se crea una cartera de posibles clientes.

Como se muestra a continuación, muchas de las publicaciones de televisión internacional cuentan con directorios generales, los cuales ofrecen los detalles de los contactos o compradores a quienes se debe contactar para realizar el protocolo de negociación y venta internacional.

Cuadro # 7

Información del directorio general de contactos internacionales

Canadian Broadcasting Corporation

...CBC Television...

TV Archive Sales, Box 500, Station A, Toronto, Ontario, Canada M5W

Fax:(416) 205-6257 **Website:** www.cbc.ca

Contacts:

Roy Harrys, **Tel:** (416) 205-7608, **e-mail:** Roy_Harris@cbc.ca

Helena Raposo **Tel:** (416) 205-7357, **e-mail:** Helena_Raposo@cbc.ca

CBC TV include stock footage and programming. The footage ranges from Grizzly Bears in British Columbia

Fuente: TBI, *Television Business International*, December 2003, Vol.15, Issue 7, p.18

3.2.2. Contacto con los posibles clientes

Como en cualquier negociación de carácter internacional, el primer contacto es fundamental, ya que de él dependerá el éxito o el fracaso obtenido, y al mismo tiempo permitirá sentar las bases para una relación fructífera a largo plazo.

En este sentido la primera etapa corresponde al contacto con los posibles clientes, se les envía una carta oficial, la cual contiene una breve presentación de Canal Once, su historia y la variedad de su programación, en ese sentido es importante destacar los logros y reconocimientos a nivel internacional, ya que son elementos necesarios para captar el interés de otras televisoras a nivel mundial.

El acercamiento y búsqueda de nuevos mercados también puede realizarse con embajadas a través del agregado cultural o la oficina de medios audiovisuales, es importante destacar la necesidad de realizar los oficios protocolarios correspondientes.

El primer contacto con el cliente es muy importante ya que permite detectar sus necesidades e intereses de programación, posteriormente se les envía un paquete oficial con catálogos de programación, folletos y cintas de evaluación de los documentales. (Ver Anexo 5) “El periodo para evaluar los materiales enviados es de dos semanas.”³⁷

³⁷ Este periodo fluctúa de dos a cuatro semanas dependiendo de el tiempo que tome el cliente para efectuar la evaluación del material, cabe destacar que no se puede ejercer presión alguna sobre el cliente, ya que puede afectar la negociación de términos y la relación comercial.

Al término de este se debe contactar nuevamente al cliente para efectuar un seguimiento de la evaluación, al mismo tiempo se les asiste en cualquier duda y se les solicita una cita dentro del festival televisivo más próximo.

3.2.3. Asistencia a los mercados y prenegociación

La participación en festivales internacionales de televisión es sinónimo de solidez y madurez, al mismo tiempo se convierte en una nueva vía de relación y promoción de la cultura de cada país entre televisoras ya sean públicas o privadas.

En el caso de la División de Ventas Internacionales de Canal Once la asistencia a los festivales y mercados más importantes del mundo de la televisión, requiere de un registro y la construcción de un stand en el cual se realizarán todas las citas de negocios, así como la presentación de las nuevas producciones, por lo que este stand requiere de un cuidadoso diseño, acorde a la programación, contenidos e imagen de Canal Once, para atraer nuevos clientes y futuras relaciones comerciales a nivel internacional.

En el marco de una cita previamente agendada, el jefe de la División de ventas internacionales, se entrevista con los posibles clientes, les aporta toda clase de material informativo: cintas vhs o dvd para evaluación, catálogos, fichas técnicas, e inicia la prenegociación.

Cabe destacar que este encuentro suele ser el primer acercamiento físico que se tiene con el cliente por lo que el protocolo y la cultura general son los elementos apropiados para el buen trato y el éxito de la reunión.³⁸

3.2.4. Cierre de negociación, elaboración de contrato y firma

En muchas ocasiones, el éxito de la negociación dependerá del trato cordial con el cliente, es decir el protocolo es un factor fundamental ya que durante la negociación comienzan a definirse los parámetros del contrato, los cuales reflejarán el equilibrio entre la propuesta de Canal Once y las necesidades reales del cliente.

El obtener un acuerdo exitoso, no sólo representa un logro comercial, es el marco de apertura al intercambio de valores y elementos culturales los cuales son el reflejo de una necesidad mundial por conocer y entender más de otros países.

“A quienes trabajamos en el Once, nos ha guiado el deseo de servir al público, de promover el talento de mexicanos creativos, de respetar la pluralidad de los actores políticos y de difundir la variedad cultural de nuestro país a nivel nacional e internacional.”³⁹

³⁸ Es importante destacar que en estas reuniones no sólo se lleva a cabo un encuentro de negocios, al mismo tiempo se está representando a una institución de carácter cultural y educativo, por lo que los detalles en el trato, el lenguaje también representan a México.

³⁹ *Reporte Anual 1999, op.cit.*, p.5

Después de la asistencia la mercado y tras haber acordado los términos que se aplicarán al contrato, se envían los detalles a la División de Asuntos Jurídicos de Canal Once, quienes se encargaran de realizar el proyecto al contrato, el cual se enviará vía fax y correo electrónico al cliente para su aprobación.

Después de que el proyecto al contrato ha sido aprobado y autorizado por ambas partes, se envía el contrato original para que sea firmado por el cliente, así como por el representante legal de Canal Once.

La estrategia de comercialización ha tenido buenos resultados, ya que Canal Once se ha posicionado a nivel internacional como la televisora pública mas importante de toda Latinoamérica asistiendo a festivales internacionales de primer nivel.

Como ya se mencionó en el capítulo anterior, la apertura a nivel internacional es un objetivo importante, ya permite acrecentar y afianzar relaciones comerciales en el ámbito de la producción televisiva, así mismo se promueve la cultura mexicana alrededor del mundo.

En el siguiente cuadro se mencionan cuatro de los principales festivales en los cuales Canal Once tiene una participación destacada, ya que es la única televisora pública Latinoamericana que construye un stand moderno y elegante, el cual es sinónimo de confianza y crecimiento en un contexto internacional.

Cuadro # 8

Principales festivales y mercados televisivos internacionales

<i>NATPE</i>	<i>Nueva Orleáns, Estados Unidos</i>
<i>MIPCOM & MIPCOM Jr.</i>	<i>Cannes, Francia</i>
<i>MIP & MIPDOC</i>	<i>Cannes, Francia</i>
<i>Latin American Screens</i>	<i>Cartagena de Indias, Colombia</i>

Fuente: Canal Once, *Informe de Actividades División de Ventas Internacionales*, México, 2002, p.5

En todos estos eventos se construyó un stand acorde a las necesidades de promoción e imagen, lo cual favoreció a establecer contactos especiales para la coproducción de documentales con televisoras extranjeras.

Pese a la recesión económica de los últimos años en los mercados audiovisuales, se lograron obtener ganancias por más de USD \$35,000.00 a lo largo del año 2003, ese monto permitió financiar adquisiciones de programas, así como proyectos especiales de distribución.⁴⁰

La estrategia más reciente para seguir impulsando el crecimiento de Canal Once a nivel internacional es la firma de acuerdos de distribución para la programación los cuales fomentarán relaciones comerciales en otros territorios.

⁴⁰ Instituto Politécnico Nacional, *Reporte Anual 2003*, México, p.15

3.3. La norma internacional

Recapitulando, la *International Organization for Standardization* (ISO), es un organismo internacional normalizador, que tiene su sede en Ginebra, Suiza, y trabaja mediante comités, subcomités y grupos de trabajo; el comité técnico es el encargado de elaborar las normas para los sistemas de calidad.

Los proyectos de norma internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros alrededor del mundo para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por lo menos del 75 por ciento de los organismos miembros requeridos a votar.

La norma internacional ISO 9001, señala los requisitos para un sistema de gestión, para aumentar la satisfacción del cliente y cumplir tanto los requisitos del producto, así como los regulatorios. También puede ser usada internamente o por un tercero, incluyendo los organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, los obligatorios y los de la propia organización.⁴¹

La aplicación de los principios de calidad, no sólo proporciona beneficios directos, sino que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos.⁴²

⁴¹ Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *Norma internacional de calidad ISO 9000-2000*, IMNC, México, 2000, p.89.

⁴² *Ibid.* P.18.

El incremento de la actividad de certificación en Canadá y Reino Unido ha determinado que los países miembros de la Unión Europea hayan adoptado el sistema de la calidad sobre la base de la normativa ISO 9001, tendencias similares se observan en nuestro país.

Para industrias situadas en países no comunitarios la certificación o registro se percibe como un pasaporte que permite el acceso al mercado comunitario, incluso grandes compañías de Japón y Estados Unidos que cuentan con excelentes programas de control de calidad, están tratando de lograr el registro de conformidad con la norma ISO 9001 a fin de obtener credibilidad a escala mundial sistemas.⁴³

Como resultado de este proceso, el establecimiento de sistemas de calidad por las industrias de los países en desarrollo como México se ha convertido absolutamente esencial, para alcanzar una participación significativa, en los mercados mundiales.

Antes de pasar a considerar cómo los sistemas de la calidad pueden introducirse en las organizaciones de los países en desarrollo, es necesario comprender la naturaleza de los mercados, la cultura industrial y la percepción de la calidad de estos países.

⁴³ Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *op.cit.*, p.6.

3.3.1. La adquisición de programas extranjeros y la norma internacional ISO-9001

Como televisora de servicio público, Canal Once no tiene fines de lucro, pero si busca que su desempeño como organización productiva sea tan eficiente como el de una televisora privada, con posibilidades de competencia a nivel internacional.

La ardua, desleal, desigual e intensa competencia del mercado internacional ha obligado a Canal Once a mejorar sus procesos internos y establecer condiciones de sistemas de calidad certificados de conformidad con ISO 9001, lo cual ha permitido que la televisión se mantenga hasta hoy en el mercado internacional.

La realización de ese proyecto tiene como objetivo adaptarse y estar al nivel de las exigencias en el ámbito internacional, en el año 2002 el director general, Julio Di-bella Roldán mencionó: ser reconocidos como una empresa que garantice la calidad y eficacia de sus procesos es uno de los proyectos estratégicos que tenemos en Canal Once. Para ello decidimos llevar a cabo el proceso de certificación de Canal Once.

Además del reconocimiento y prestigio nacional e internacional que se obtiene por acreditar la certificación, el gobierno otorga un incentivo salarial del 5 por ciento trimestral durante los tres años de vigencia de la certificación a todas las empresas federales que ostenten dicha acreditación.

El 14 de enero de 2002 se inicia con el diagnóstico para la certificación, las áreas designada para iniciar con este proceso son:

- Recursos Humanos
- Compras de cine documentales y series
- Compras de bienes y servicios
- Transmisión
- Informática

Para iniciar la instrumentación del sistema de gestión de la calidad fue necesario tomar en cuenta dos aspectos fundamentales, el involucramiento y compromiso de la Dirección General hacia el sistema, así como la creación de la infraestructura que soportará la instrumentación.

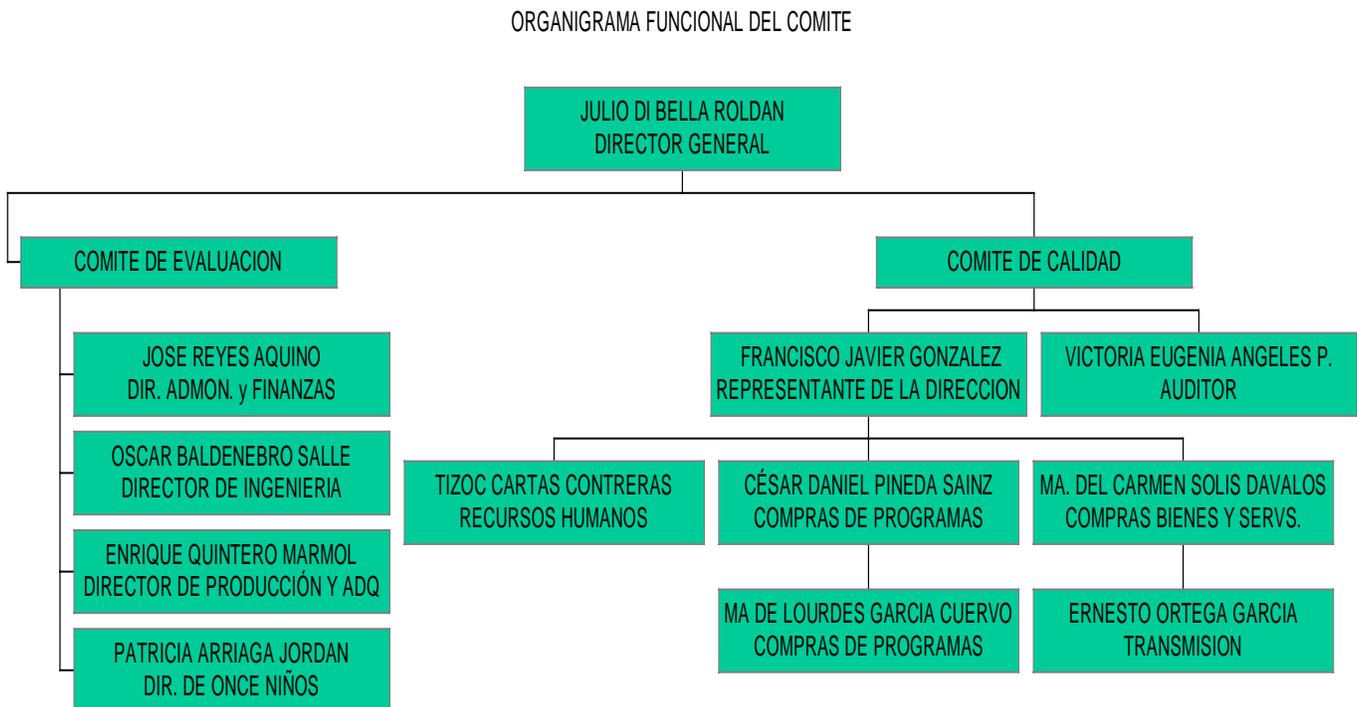
Uno de los pilares para la instrumentación del sistema es la creación de un comité de calidad, usualmente está compuesto por el director general y los gerentes generales; en organizaciones pequeñas serían el director y los jefes de departamento.⁴⁴

Se designó con la autorización del director general, Julio Di-bella Roldán un representante de estas cinco áreas para conformar el comité de calidad, a continuación se presenta la descripción donde se muestra la autoridad por medio del organigrama de la estructura funcional del comité de calidad para el sistema de gestión de la calidad.

⁴⁴ Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *op.cit.*, p.19.

Cuadro # 9

Organigrama funcional del comité de ISO 9000 en Canal Once



Fuente: Canal Once, *Manual de Calidad*, julio 2002, p.11.

El comité de calidad está conformado por el Director General de Canal Once, el Representante de la Dirección / Coordinador de Calidad, el Auditor Interno y los Representantes de cada una de las áreas a certificar tiene las siguientes responsabilidades:

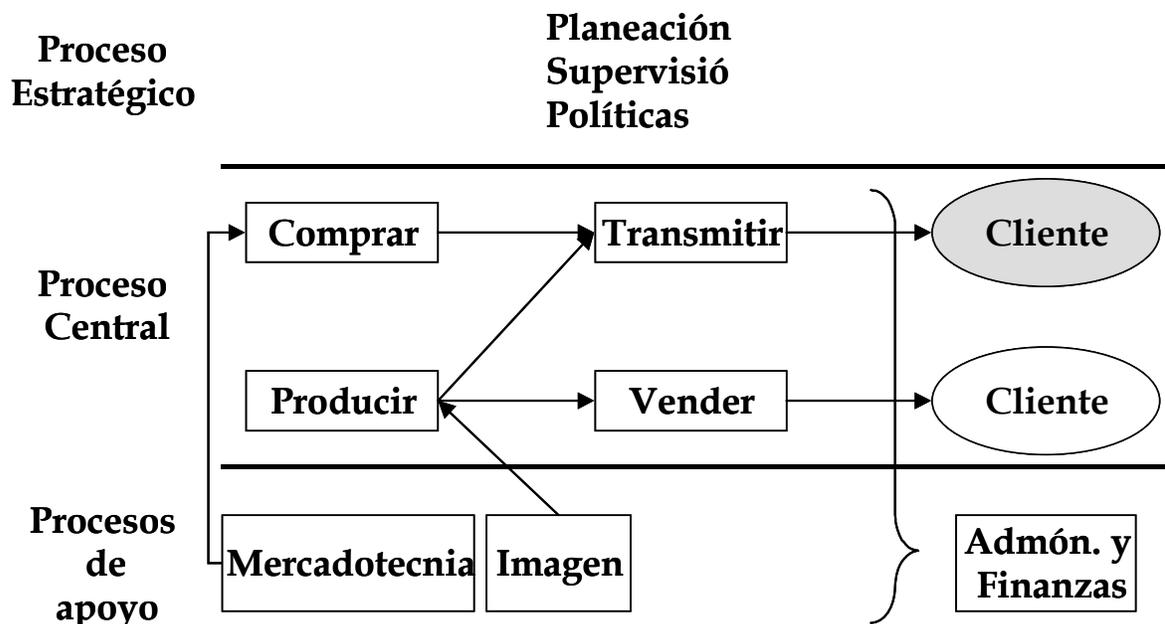
- Aprobar, preparar y participar en la revisión del sistema de gestión de la calidad;
- Apoyar el establecimiento del sistema de gestión de la calidad;
- Identificar la necesidad de recursos;
- Gestionar los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;
- Revisar los avances en el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Eliminar los obstáculos y rechazar las actividades que no apoyen al sistema de gestión de la calidad;
- Participar en establecer, revisar y modificar la política de la calidad;
- Vigilar el cumplimiento de la política de calidad, así como promover su difusión interna;
- Colaborar en el establecimiento, coordinar y verificar el desarrollo e implementación de los objetivos de calidad;
- Revisar los resultados de las auditorías internas e informar al director general sobre el resultado de las mismas;
- Evaluar las oportunidades de mejora y promover los cambios necesarios; y
- Promover la capacitación del personal y observar la normatividad aplicable.

Se tienen identificados los procesos necesarios para la aplicación del sistema de gestión de la calidad dentro de la organización a través del mapa de mega procesos, así como su secuencia e interacción.

El mapa de mega procesos facilitará el diagnóstico general de la emisora, ya que permite determinar las actividades de calidad y sus resultados, se inicia con los procesos estratégicos, los cuales son diseñados desde la Dirección General, los procesos centrales (producción, transmisión etcétera) y sus resultados enfocados al cliente y finalmente los procesos de apoyo (áreas de servicios).

Cuadro # 10

Mega procesos de Canal 11



Fuente: Canal Once, *Manual de Calidad*, julio 2002, p.8.

Cabe mencionar también que el alcance de la documentación de sistema de gestión de la calidad de Canal Once se encuentra en proporción a el tamaño de la organización y el tipo de actividades en ésta, la complejidad de sus procesos, las interacciones y la competencia del personal

La estructura de la documentación para el sistema de gestión de la calidad para la emisora se encuentra de la siguiente manera:

1. Documentos de primer nivel: Manual de Calidad. (ver anexo 2)
2. Documentos de segundo nivel: Procedimientos que marca la norma ISO 9001:2000. Procedimientos diagramados y escritos, Planes de calidad y Mapa macro de procesos. (ver anexo 3)
3. Documentos de tercer nivel: Instructivos, formatos, documentación externa y registros. (ver anexo 4)

En el caso de las adquisiciones de programas extranjeros el Objetivo es garantizar que la investigación, evaluación y selección de material extranjero cumpla con los requisitos y parámetros de calidad establecidos por la Dirección de Producción y Adquisición.

Como ya he mencionado, en un principio, dicho proceso estaba conformado por cuatro etapas, las cuales no contemplaban los objetivos de calidad estipulados en el punto 7.4 Compras, de la norma internacional de calidad ISO 9001, el cual indica:

“La organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. La organización debe evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos, de acuerdo con los requisitos de la organización.

Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.

Deben de mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive en las mismas”.⁴⁵

Tras nueve meses de intenso trabajo se reestructuró el proceso adquisición de programas extranjeros bajo los lineamientos de calidad establecidos en la norma internacional ISO 9001, fue necesario retomar el proceso punto por punto y especificar de manera escrita, a través las políticas y objetivos de calidad, (ver anexo 3) así mismo se elaboró un mapeo general del proceso, (ver anexo 3) finalmente se crearon formatos de trabajo únicos, los cuales harán más confiable y seguro el proceso.

⁴⁵ Instituto Mexicano de la Normalización y Certificación, *Manual de la norma internacional de calidad ISO 9001*, México, 2001, p.63.

Proceso de adquisición de programas extranjeros modificado:

- Con el análisis del presupuesto anual de horas, el catálogo, los folletos de los distribuidores y los cintas de evaluación, se llena la ficha de evaluación de material visionado, la cual proporciona datos importantes que serán tomados en cuenta para la selección del material extranjero.
- Se investiga y analiza los requerimientos de la programación para determinar la mejor opción, cuando se tienen claros los requerimientos de programación se efectúa una selección.
- Si el programa es favorable para la programación se inicia la negociación con el distribuidor, en el caso de no contar con el perfil adecuado, se envía al archivo de la programación.
- Si los términos de la negociación son favorables, se lleva a cabo la elaboración de las requisiciones correspondientes para posteriormente presentarlas al Comité de Compras.
- Cuando los términos de la negociación no son favorables y no se llega a ningún acuerdo se procede con la cancelación de la negociación.
- Si el Comité de Compras aprueba la adquisición del material extranjero presentado se le notifica al proveedor por escrito y se le solicita el borrador del contrato-licencia para confirmar los términos de la negociación

- En caso de que el Comité de Compras no acepte la solicitud de compra, se procede a un aviso de cancelación.
- El borrador del contrato-licencia será revisado para constatar que los términos coincidan con lo anteriormente negociado.
- Cuando los términos coinciden y la información requerida es correcta, se le solicitará al proveedor el envío del original del contrato-licencia así como las facturas correspondientes.
- En el caso de detectarse algún error se le notificará al proveedor vía fax o e-mail para que éste realice las correcciones solicitadas.
- Una vez que la Dirección de Producción y Adquisición tenga una copia del contrato-licencia firmado, la información se ingresará a la base de datos que contiene el control de exhibición del material extranjero adquirido.

Políticas para la adquisición de programas extranjeros:

- La adquisición del material extranjero se hará de acuerdo con los requerimientos de programación de la Dirección de Producción y Adquisición.
- La presentación de las adquisiciones ante el Comité de Compras será de acuerdo al calendario que ya se tiene establecido.

- Las especificaciones para la elaboración del contrato-licencia serán aquellas indicadas en el documento previamente revisado y autorizado tanto por el Departamento Jurídico como por el Departamento de Tráfico. Cualquier modificación que se tenga que realizar a estas especificaciones deberán de ser notificadas a la Dirección de Producción y Adquisición para que el proveedor sea notificado.

Tras nueve intensos meses el 13 de noviembre de 2003, Canal Once se convirtió en la primer televisora pública a nivel internacional en obtener el certificado de calidad ISO-9001.⁴⁶ (ver anexo 5)

Como podemos apreciar a lo largo de éste capítulo, Canal Once ha logrado posicionarse a nivel nacional e internacional gracias a su eficaz respuesta a las exigencias del mundo globalizado y en segundo lugar y no menos importante por la necesidad de promover la cultura mexicana alrededor del mundo.

Son notorias las ventajas que tiene el establecimiento de la norma internacional de calidad ISO 9001 en el proceso de compra de programas extranjeros ya que le permitirá cerrar eficazmente los acuerdos de compra internacional de programación.

Así mismo representa un reconocimiento de carácter internacional dentro de un entorno de intensa competencia, lo que lo mantiene vigente y preparado para enfrentar nuevos retos.

⁴⁶ Solís, Juan. "Canal Once Orgullo Politécnico". *El Universal*, Diario, México, D.F., 14 de noviembre de 2002, p.9.

3.3.2. Dificultades, cambios y ventajas de la instrumentación de la norma internacional ISO-9001

El proceso de certificación internacional de calidad ISO-9001 no fue sencillo para Canal Once ya que al ser la primer televisora pública a nivel mundial que compitese por dicha certificación representó serias dificultades dentro de la organización.

El mayor impedimento para elevar el nivel de calidad es la falta de convencimiento de sus beneficios, es decir que no existe apertura al cambio por parte de los trabajadores, en ese sentido se trabajo con toda la planta laboral en reuniones semanales, en las cuales se aclaraban dudas y se explicaba puntualmente la forma en la que se trabajaría para lograr la certificación.

Cabe mencionar que también se crearon nuevos canales de comunicación directos con los empleados, a través de un correo electrónico el cual se envía una vez por semana y se titula, "Correo Semanal ISO-9000", en dicho correo se informan los avances, cambios y dudas generadas por todos los trabajadores.

Los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización como Canal Once, son el resultado de unir el capital más importante que tiene la institución, su gente y su talento, con la filosofía y normas de ISO-9000.

Como ya lo he mencionado la instrumentación de esta norma dejó como resultado procesos de trabajo más claros y rastreables, el objetivo siempre fue sistematizar eficazmente cualquier actividad de trabajo, identificar plenamente las relaciones internas y externas, definir puntualmente las responsabilidades, conocer cabalmente los requisitos y necesidades de nuestros clientes internos y externos, conocer plenamente la interacción de todas las áreas de Canal Once, revisar los resultados obtenidos, asegurar que se cumple con lo planeado, hacer los ajustes pertinentes.

Todo lo anterior crea una consistencia de calidad, origina sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables, asegurando una eficaz operación y control, fijando las bases para la mejora continua.

La obtención de la Certificación ISO-9001 para Canal Once es un factor de distinción dentro del mercado televisivo, con relación a otras organizaciones que no lo están y por ende se tienen mayores posibilidades para penetrar nuevos mercados, tanto nacionales como internacionales.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos y a las hipótesis planteadas en la introducción de esta investigación, llegamos a las siguientes conclusiones.

Como señalamos en el primer capítulo, existen varias organizaciones internacionales que tienen cierta participación en cuanto a las normas internacionales, en particular sobre la calidad como es el caso de la OIT, OMC y UNESCO, las cuales están adoptando nuevos esquemas de trabajo enfocados a los principios de calidad.

Sin embargo, concluimos que solo hasta el momento la Organización Internacional para la Normalización (ISO) es la única organización internacional que está creando la conciencia global de calidad promovida por las empresas y la eficiencia de los servicios que ofrecen a sus clientes.

Debemos tener en cuenta que el papel de la Organización Internacional de Normalización (ISO) es de gran notoriedad, pues se vincula con el trabajo y el apoyo estrecho de otras instituciones internacionales gubernamentales y privadas de normalización, transformando los vínculos tradicionalmente establecidos en el sistema de Relaciones Internacionales contemporáneas.

Todas las normas desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización son voluntarias, es decir que se estructuran por consenso privado, por lo tanto la ISO es una institución no gubernamental sin autoridad para imponer sus normas en ningún país u organización, excepto cuando los países e industrias adoptan su normalización y las incorporan a

sus requerimientos legales, constituyendo así una confederación mundial de cuerpos normativos los cuales representan las políticas tanto nacionales como internacionales.

La normatividad de ISO, constituye un sistema aplicable a cualquier situación en la que se pueda emplear un sistema de normalización, como en el caso de Canal Once, el cual certificó la compra de cine, documentales y series extranjeros, logrando una mayor eficacia y un control total de procesos.

El proceso de certificación internacional de calidad ISO-9001 no fue sencillo para Canal Once, ya que al ser la primer televisora pública a nivel mundial que compitiera por dicha certificación representó serias dificultades dentro de la organización.

El mayor impedimento para elevar el nivel de calidad es la falta de convencimiento de sus beneficios, cabe mencionar que también se crearon nuevos canales de comunicación directos con los empleados.

Una conclusión a la que llegamos es que los beneficios de instrumentar un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización como Canal Once, son el resultado de unir el capital más importante que tiene la institución, su gente y su talento, con la filosofía y normas de ISO-9000, de esta forma las ventajas ofrecidas por la organización son apreciables, pues busca brindar seguridad, tanto a productores como distribuidores internacionales.

A su vez se demuestra que cualquier empresa puede obtener beneficios con el registro y certificación de la norma, ofreciendo nuevas oportunidades comerciales específicas, que buscan estandarizar un sistema operacional mercantil, siendo para muchas empresas una necesidad de vital importancia obtener la certificación.

Para Canal Once era necesario evolucionar y actualizar su procedimiento de adquisición de programas extranjeros, a través de la norma internacional de calidad ISO 9001, ya que le permitió conocer los requisitos y necesidades que exige el mercado internacional televisivo, así como conseguir el reconocimiento internacional de calidad en dicho proceso y formar parte del mercado difícil y competido mercado internacional.

Como colofón concluimos que uno de los retos más grandes que tendrá que enfrentar esta cultura de la calidad, será el llegar a todos y cada uno de los sectores productivos y de servicios a nivel nacional, ya que esto fortalecería la confianza internacional y fomentaría nuevos acuerdos comerciales, en los cuales México tendría la capacidad de exigir beneficios por sus altos y confiables niveles productivos y de servicios, los cuales estarían certificados a nivel mundial.

Finalmente consideramos importante señalar que el orden en que están mencionadas las conclusiones, no indica necesariamente su importancia.

CUADRO DE ASPECTOS FINANCIEROS

AÑOS	CARACTERÍSTICAS
1959	Poca inversión. \$600,000.00 proporcionados por la Subdirección Administrativa del Instituto Politécnico Nacional.*
1960-1969	Carencias económicas. El 85% de su financiamiento era parte del presupuesto oficial y, el 15% restante era obtenido por la publicidad que incorporaba a sus transmisiones.*
1970-1979	Establecimiento de sistemas contables, controles presupuestales y políticas de personal; redefinición e integración de áreas de responsabilidades; establecimiento de enlaces administrativos con la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas (COFAA) del Instituto Politécnico Nacional; definición de líneas de coordinación con dependencias de la Secretaría de Educación Pública; de la Secretaría de Gobernación y Secretaría de Programación y Presupuesto, e instrumentación de sistemas de operación técnica con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía. El presupuesto asignado era de \$13,000,000.00 anuales.*
1980-1989	Se diseñó un catálogo de cuentas acorde a las necesidades del Canal y, un sistema contable flexible que permitió conocer con precisión el aprovechamiento de los recursos financieros. Se cumplió con el sistema de retención del impuesto sobre productos del trabajo y se observó escrupulosamente el tabulador de sueldos de la estación. La expansión natural de la emisora requirió un incrementó notable en la sumministrazione de servicios, construcción y mantenimiento del inmueble. El presupuesto asignado era de \$300,000,000.00 anuales.*
1990-1999	Se obtuvo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la clave B01 para identificar su presupuesto y se le concedió la calidad de Unidad Responsable. El presupuesto se elaboró siguiendo lineamientos gubernamentales. Se creó el Comité de Presupuesto y, un Fideicomiso que permitió preparar inversiones en la programación. El 77.4% de su financiamiento era parte del presupuesto oficial y, el 22.6% restante era obtenido por medio del Fideicomiso y los recursos autogenerados. El presupuesto asignado era de \$186,034,000.00 anuales.**
2000-2001	Subsidio federal de 173,000,000.00 y continuación de patrocinios. Su presupuesto ascendió a 191,000,000.00 a través de la SEP

* Informe de Labores de Canal Once. (1976-1982). Instituto Politécnico Nacional. México.

** Reporte anual, 1999. Instituto Politécnico Nacional. México.

Manual de Calidad



once tv

INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL

Capítulo/Cláusula ISO 9001:2000	Título	Revisión	Fecha
1	Índice del Manual de Calidad y nivel de actualización		
1.1	Introducción		
1.2	Antecedentes		
1.3	Organigrama		
1.4	Objetivo y alcance		
1.5	Misión		
1.6	Visión		
1.7	Valores o Principios rectores		
1.8	Política de Calidad		
1.9	Objetivos de Calidad		
1.9	Mega procesos de Canal 11		
2	Administración del Manual de Calidad		
2.1	Autorización y nombramiento del Representante de la Dirección		
2.2	Integrantes del Comité de Calidad		
2.3	Requisitos regulatorios y legales		
2.3.1	Recursos Humanos		
2.3.2	Compras		
2.3.3	Transmisión		
3	Lista de abreviaciones		
3.1	Definiciones y términos		
3.1.1	Recursos Humanos		
3.1.2	Compras		
3.1.3	Transmisión		
4	Sistema de gestión de la calidad		
4.1	Requisitos generales		
4.2	Requisitos de la documentación		
4.2.1	Generalidades		
4.2.2	Manual de calidad		
4.2.3	Control de los documentos		
4.2.4	Control de los registros		
5	Responsabilidad de la dirección		
5.1	Compromiso de la dirección		
5.2	Enfoque al cliente		
5.3	Política de la calidad		
5.4	Planificación		
5.4.1	Objetivos de la calidad		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad		
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		
5.5.2	Representante de la dirección		
5.5.3	Comunicación interna		
5.6	Revisión por la dirección		
5.6.1	Generalidades		
5.6.2	Información para la revisión		
5.6.3	Resultados de la revisión		

Capítulo/Cláusula ISO 9001:2000	Título	Revisión	Fecha
6	Gestión de los recursos		
6.1	Provisión de recursos		
6.2	Recursos humanos		
6.2.1	Generalidades		
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		
6.3	Infraestructura		
6.4	Ambiente de trabajo		
7	Realización del producto		
7.1	Planificación de la realización del producto		
7.2	Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Producto		
7.2.3	Comunicación con el cliente		
7.3	Diseño y desarrollo		
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		
7.4	Compras		
7.4.1	Proceso de compras		
7.4.2	Información de las compras		
7.4.3	Verificación de los productos comprados		
7.5	Producción y prestación del servicio		
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.3	Identificación y trazabilidad		
7.5.4	Propiedad del cliente		
7.5.5	Preservación del producto		
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición		
8	Medición, análisis y mejora		
8.1	Generalidades		
8.2	Seguimiento y medición		
8.2.1	Satisfacción del cliente		
8.2.2	Auditoría interna		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		
8.3	Control del producto no conforme		
8.4	Análisis de datos		

Capítulo/Cláusula ISO 9001:2000	Título	Revisión	Fecha
8.5	Mejora		
8.5.1	Mejora continua		
8.5.2	Acción correctiva		
8.5.3	Acción preventiva		
9	Tabla de Control de Cambios TCS-ADC-01		

CANAL 11
ISO 9001

MANUAL DE CALIDAD

1 Introducción

1.1 Antecedentes

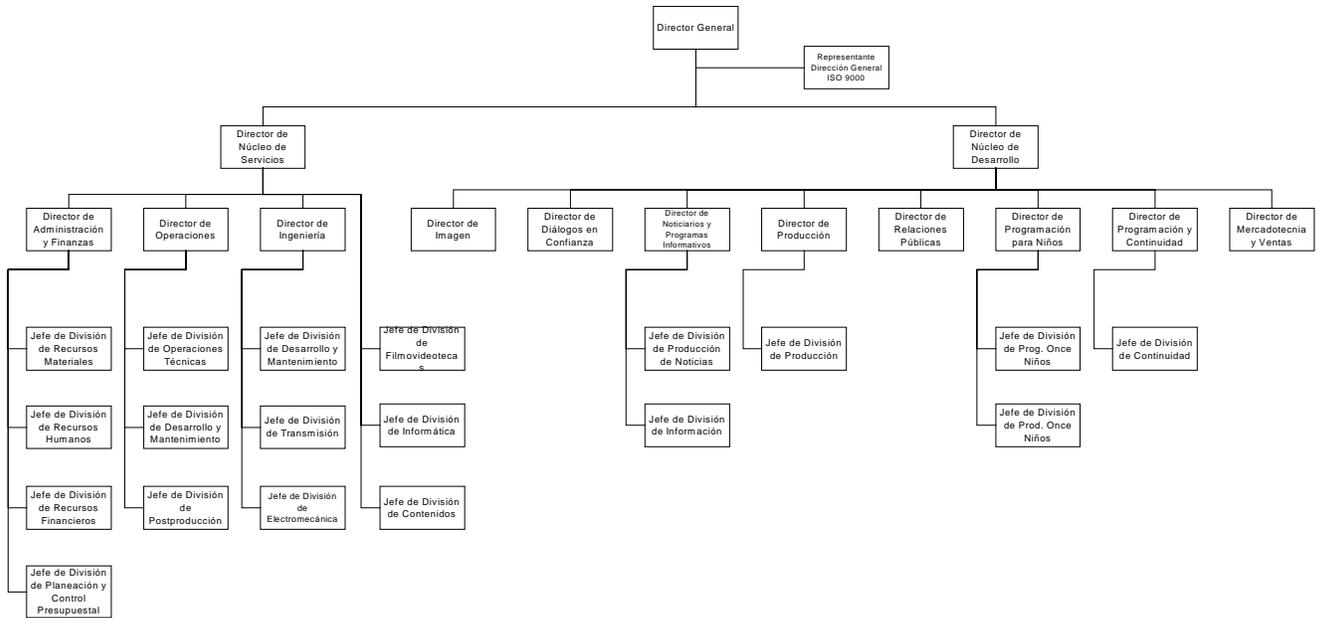
Con más de cuarenta años de vida, **Canal 11**, del **Instituto Politécnico Nacional**, es la televisora de servicio público más antigua de América Latina. A lo largo de este tiempo, se ha destacado por transmitir una programación rica y variada con miras a satisfacer las necesidades de entretenimiento de los televidentes con programas de calidad, así como información veraz y objetiva.

Acorde con su función social, la programación de **Canal 11** responde a los intereses de una amplia gama de segmentos de la sociedad mexicana. Así, su público constituye un verdadero corte transversal de la población cuyo común denominador es el interés por lo que ocurre a su alrededor en el ámbito de la política, la economía, la naturaleza, los espectáculos, el arte, la salud y la ciencia, entre otros muchos temas. Niños, jóvenes, adultos y gente de la tercera edad encuentran siempre en esta emisora ofertas de programación que satisfacen sus gustos y necesidades informativas.

Su señal cubre gran parte de los telehogares de la República Mexicana, mediante estaciones transmisoras ubicadas en la Ciudad de México; el estado de Morelos; San Luis Potosí; Valle de Bravo, Estado de México; Tijuana, Baja California; Saltillo, Coahuila; Chetumal, Cancún y Playa del Carmen, en Quintana Roo; Tepic, Nayarit; Acapulco, Guerrero y Aguascalientes. Adicionalmente Canal Once consigue una cobertura nacional a través de los sistemas de cable y de satélite, con una imagen digitalizada, a través de Sky y Direct TV.

1.2 organigrama

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL
XE IPN CANAL ONCE**



1.3 Objetivo y alcance

Objetivo

Documentar todo el proceso del **Sistema de Gestión de la Calidad** evidenciando su establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua.

Alcance

En este Manual se describe el **Sistema de Gestión de la Calidad** de Canal 11 aplicable a los procesos de:

Recursos Humanos:

Desde la definición de los requerimientos de todos los puestos de estructura (perfil, conocimientos, habilidades y experiencia) de los prestadores de servicios profesionales, hasta la implementación de los cambios que resultasen de la entrevista de salida para la mejora continua de la organización.

Compras:

De bienes y servicio: Todos aquellos pedidos (bienes) a proveedores y/o Ordenes de trabajo (servicios) superiores a \$25,000

De Programas: Desde la requisición de compra para el contrato - licencia, hasta el cumplimiento del mismo.

Transmisión:

Desde que se recibe un material grabado por parte de la División de Continuidad, o una señal generada en un estudio, o de manera externa a **Canal 11**, hasta su transmisión en el Valle de México y en las repetidoras de la red nacional en las estaciones de Tijuana, Baja California, San Luis Potosí y Valle de Bravo, Estado de México.

1.4 Misión

Generar, producir y transmitir contenidos que impulsen y fomenten el desarrollo humano a través del talento y la experiencia de sus integrantes, logrando la consolidación tecnológica y organizacional, para obtener así rentabilidad social.

1.5 Visión

Ser el medio de comunicación público más importante de México, líder mundial en la generación, producción y transmisión de contenidos educativos y culturales de habla Hispana, en donde la productividad, el talento y la experiencia de sus integrantes sean el eje vital para cumplir nuestro compromiso con la sociedad.

1.6 Valores o principios rectores

Nos comprometemos a:

Trabajar eficazmente, con honradez, usando nuestro talento y experiencia en busca de cumplir cabalmente con nuestra Misión, Visión y Política de Calidad.

Dentro de un ambiente de:

Trabajo en equipo, que respete y tome en cuenta a cada uno de los integrantes de la Organización en relación a sus necesidades.

Con una filosofía de:

Buscar en todo nuestro quehacer la dirección hacia la Superación, Calidad, Excelencia y Perfección.

Hacia una meta de:

Ser la mejor opción para el televidente y los patrocinadores.

1.7 Política de Calidad

Orientada a satisfacer las necesidades de desarrollo humano de nuestros televidentes y de todos los que integramos **Canal 11**, así como de satisfacer las necesidades de nuestros patrocinadores, trabajando para cubrir las expectativas de televidentes y patrocinadores, tanto actuales como potenciales.

1.8 Objetivos de calidad

Del universo participante en los encuentros anuales de **Canal 11** con sus televidentes lograr los siguientes porcentajes de satisfacción en las siguientes variables para 2003:

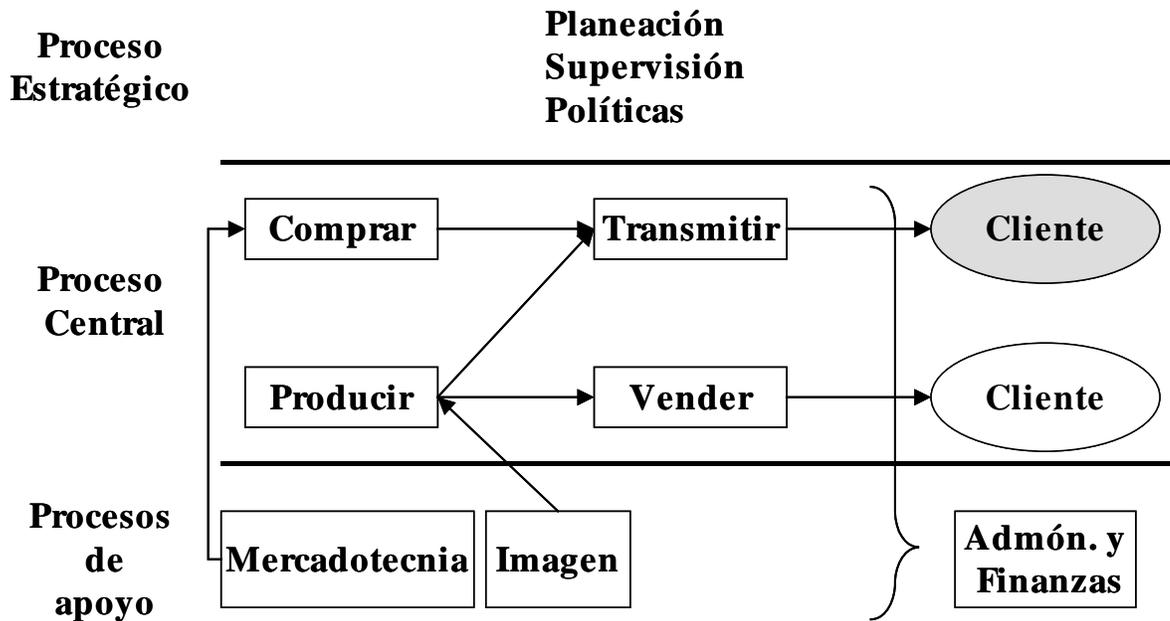
- a) **Canal 11** como aportador de conocimientos al televidente y su familia: **95 %**
- b) **Canal 11** como aportador de valores al televidente y su familia: **95 %**
- c) **Canal 11** como aportador de entretenimiento al televidente y su familia: **95 %**

Los medios para el seguimiento y logro de los Objetivos de Calidad son:

La evaluación y análisis de los resultados obtenidos de la encuesta del encuentro anual de **Canal 11** con sus televidentes.

1.9 Mega procesos de Canal 11

Mega procesos de Canal 11



2 Administración del Manual de Calidad

El Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad** (SGC) está estructurado en Capítulos y Secciones, siguiendo la secuencia de la Norma ISO 9001: 2000.

Codificación y Presentación del manual de Gestión de la Calidad (SGC):

Para codificar nuestro Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad**, se le define **DG-PMC-01**. Al interior del mismo, los capítulos iniciales se clasifican mediante números y los subsecuentes que dan respuesta a los requisitos de la Norma lo hacen a través de su número, que sigue una secuencia igual al requisito de la Norma aplicable.

Asimismo, en cada capítulo se refieren el/los Plan/es de Calidad y/o los Documentos que proporcionan la información de soporte al requisito que satisfacen.

Difusión del Manual del SGC:

La difusión del Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad** se realiza a través del Representante de la Dirección quien entrega copias controladas de este a la Dirección General y a

cada una de las áreas y departamentos implicados, y entrega al exterior las mismas cuando la Dirección General así lo autoriza.

En caso de que alguna copia del Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad** se proporcione al exterior, y no se precise su actualización obligatoria, éste se entrega como copia no controlada de los capítulos que aplique y, en casos específicos, del Manual completo.

Control del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):

Las actividades para el control del Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad** son delegadas en el Representante de la Dirección quien se encarga de darles seguimiento en los aspectos que se resumen a continuación:

- Mantenimiento y actualización permanente del SGC
- Disponibilidad en las áreas y departamentos involucrados a través de sus responsables
- Resguardo de originales y archivo de las revisiones históricas pertinentes

El mismo puesto elabora y mantiene actualizado el Manual del SGC vigilando desde su primera elaboración y por cada cambio en los capítulos requeridos (o en el documento completo), que se revisa por el Director General y se autoriza por el mismo. Asimismo, una vez que se ocupa de su entrega mantiene en su poder el original de su **Lista de Distribución de Copias Controladas**.

El Manual del SGC puede tener las actualizaciones requeridas en capítulos específicos. Cada vez que ocurre un cambio se re-emite la carátula del Manual del SGC, el índice y Nivel de Actualización y el de los capítulos involucrados con su nuevo número de revisión.

Para facilitar el conocimiento de su nivel de actualización, el Manual del SGC cuenta con un índice y Nivel de Actualización donde se indica el nivel actual de revisión de los capítulos involucrados, cuenta también con un cintillo alusivo a su actualización.

Cada vez que uno o más capítulos (o el documento completo) tengan algún cambio, el Representante de la Dirección coordina el retiro de la información obsoleta, su destrucción y/o que sea colocado el **sello de obsoleto** en el original que queda como antecedente histórico, y coordina la entrega de las copias controladas vigentes.

Lista de Distribución (del Manual de SGC):

Este Manual debe controlarse en forma estricta y mantenerse como un documento confidencial. Se circulara sólo a las personas enumeradas a continuación:

No. De Copia Controlada	Tenedor	Puesto
01	Julio Di Bella Roldán	Director General
02	Francisco Javier González	Representante de la Dirección y Coordinador de Control Documental
03	Victoria E. Angeles Palos	Auditor Interno
04	Tizoc cartas Contreras	Recursos Humanos
05	Ma. del Carmen Solís Dávalos	Compras de Bienes y Servicios
06	Daniel Pineda Sainz	Compras de Programas
07	Ma. de Lourdes García Cuervo	Compras de Programas
08	Ernesto Ortega García	Transmisión
09	I M N C	

Documentación de Soporte:

DG-PCD-01 Procedimiento de Control de Documentos

DG-FCD-01 Lista Maestra de Documentos

Para el desarrollo, implementación y mantenimiento de un **Sistema de Gestión de la Calidad en Canal 11** se utiliza la Norma ISO 9001 edición 2000 y las referencias de fundamentos y vocabulario contenidas en ISO 9000 edición 2000.

2.1 Autorización y nombramiento del Representante de la Dirección

En la carta de la dirección del boletín informativo No. 12, Cerca de ti, de febrero del 2002 y en el correo electrónico Correo Semanal ISO 9000, número 1, de mayo 21 del 2002 existe evidencia del nombramiento del Representante de la Dirección General.

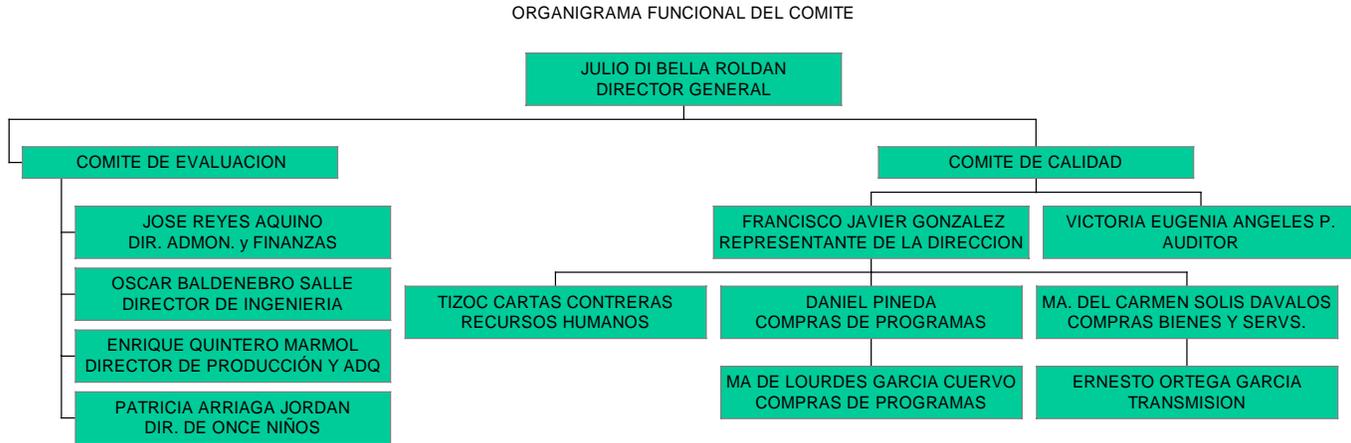
2.2 Integrantes del Comité de Calidad

En el correo electrónico Correo Semanal ISO 9000, número 1, de mayo 21 del 2002 existe evidencia de los integrantes del Comité de Calidad autorizado por la Dirección General.

A continuación se presenta la descripción donde se muestra la autoridad por medio del organigrama de la estructura funcional del Comité de Calidad para el **Sistema de gestión de la Calidad**.

En caso de ausencia de alguna de las personas responsables de las funciones descritas enseguida, la función inmediata superior conforme a la estructura del área donde suceda la ausencia, cumple con las responsabilidades del titular. En caso de que el reemplazo se haga con una persona diferente a la descrita anteriormente o haya dos o más personas con la misma función, el Director General especifica por escrito al Representante de la Dirección con copia al auditor asignado (a) a través de un correo electrónico y/o memorándum, cuál será la persona responsable que cubrirá la ausencia.

Estructura Funcional del Sistema de la Gestión de la Calidad (Comité de Calidad de Canal 11)



Responsabilidades del Comité de Calidad y de Cada Integrante:

Comité de Calidad

Se conforma por el Director General de **Canal 11**, el Representante de la Dirección / Coordinador de Calidad, el Auditor Interno y los Representantes de cada una de las áreas a certificar.

El comité de Calidad tiene las siguientes responsabilidades a nivel Sistema y en forma particular, más adelante describimos las funciones de cada integrante acorde al Organigrama de Funciones del Comité de Calidad:

- Aprobar, preparar y participar en la revisión del **Sistema de Gestión de la Calidad**;
- Apoyar el establecimiento del **Sistema de Gestión de la Calidad**;
- Identificar la necesidad de Recursos;
- Gestionar los Recursos necesarios para la implementación del **Sistema de Gestión de la Calidad**;
- Revisar los avances en el cumplimiento de los requisitos del **Sistema de Gestión de la Calidad**;
- Eliminar los obstáculos y rechazar las actividades que no apoyen al **Sistema de Gestión de la Calidad**;
- Participar en establecer, revisar y modificar la Política de la Calidad;
- Vigilar el cumplimiento de la Política de Calidad, así como promover su difusión interna;
- Colaborar en el establecimiento, coordinar y verificar el desarrollo e implementación de los Objetivos de Calidad;
- Revisar los resultados de las auditorías internas e informar al Director General sobre el resultado de las mismas;
- Evaluar las oportunidades de mejora y promover los cambios necesarios;
- Promover la capacitación del personal, y
- Observar la normatividad aplicable.

Coordinador de Calidad

El Director general designó como representante de **Canal 11** al Representante de la Dirección , quien para el **Sistema de Gestión de la Calidad** tiene la designación de Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad es la persona responsable de llevar el liderazgo para implementar el **Sistema de Gestión de la Calidad**, independiente de las responsabilidades correspondientes a su puesto tiene la responsabilidad de:

- Asegurar que los procesos necesarios de **Canal 11**, se establezcan, implementen y mantengan basándose en la planeación del **Sistema de Gestión de la Calidad** y analizando los resultados de cada auditoría.
- Reportar al Director General, el desempeño del **Sistema de Gestión de la Calidad** y cualquier necesidad de mejora por medio del informe de Desempeño del **Sistema de Gestión de la Calidad** que se elabora cada año.
- Asegurar, mediante el proceso de comunicación interna , que en toda la Organización se promueva la concientización sobre los requisitos del cliente.
- Representar a **Canal 11** ante otros **Sistemas de Gestión de la Calidad**.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el **Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Informar al Comité de Calidad, sobre el desempeño del **Sistema de Gestión de la Calidad** y de cualquier mejora.

Integrantes del Comité de Calidad

Son los responsables por las áreas operativas que están integradas en el **Sistema de Gestión de la Calidad**, teniendo las siguientes responsabilidades:

- Aplicar la Política de Calidad en su Área / Departamento
- Cumplir con los Objetivos de calidad
- Aprobar, preparar y participar en la revisión del **Sistema de Gestión de la Calidad**
- Identificar la necesidad de recursos
- Eliminar obstáculos y rechazar las actividades que no apoyen al **Sistema de Gestión de la Calidad**
- Participar en establecer, revisar y modificar la Política de Calidad
- Colaborar en el establecimiento de los Objetivos de Calidad

Auditor asignado

Tiene la responsabilidad de dirigir, coordinar, realizar y revisar el buen funcionamiento de las Auditorías de Calidad, independientemente de las responsabilidades correspondientes a su puesto. Esta función reporta los resultados y avances de las auditorías internas al Coordinador de Calidad, así como:

- Aplicar la Política de Calidad en su área
- Cumplir con los Objetivos de Calidad

Grupo de auditores

El Comité de Calidad designa un grupo de Auditores para realizar las auditorías internas de calidad en **Canal 11** con el fin de determinar si el **Sistema de Gestión de la Calidad** ha sido implementado y mantenido eficazmente. Este grupo está formado por personal que desempeña tareas en su área correspondiente, así como:

- Aplicar la Política de Calidad en su área
- Cumplir con los objetivos de Calidad

Coordinador de Control Documental de la Dirección

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad de elaborar toda la documentación aplicable a la Dirección así como llevar el control de documentos de la Dirección y de verificar que estén ubicados en el lugar debido, vigentes, completos y en buen estado.

El coordinador tiene la responsabilidad de asegurar que los requisitos de calidad directamente relacionados con la operación son establecidos, implementados y mantenidos en sus respectivas áreas, así como:

- Aplicar la Política de Calidad en el **Canal 11**
- Cumplir los Objetivos de Calidad

Facilitador de comunicación

La responsabilidad del Facilitador de Comunicación (Representante de la Dirección) es apoyar que la capacitación inicial para el **Sistema de Gestión de la calidad** sea difundida y asegurar que el personal de nuevo ingreso conozca y se involucre en el **Sistema de Gestión de la Calidad**. Del mismo modo es responsable de participar en el proceso de comunicación interna, haciendo llegar los elementos que desarrolla la Coordinación de Comunicación Interna. También es responsable de concientizar al personal sobre la importancia de difundir, implementar, mantener y revisar el **Sistema de Gestión de la calidad**, así como:

- Aplicar la Política de Calidad en el **Canal 11**
- Cumplir con los Objetivos de Calidad

Aprobadores de Documentos

La persona asignada a este cargo es responsable de revisar, autorizar y determinar la necesidad de cambios de los documentos de su área. En el caso de que el documento incluya a más de un área, todas las áreas involucradas deben ponerse de acuerdo para dar el visto bueno, así como:

- Aplicar la Política de calidad
- Cumplir los Objetivos de Calidad

2.3 Requisitos Regulatorios y legales (de Uso y * Consulta):

Área	Nomenclatura	Título
2.3.1 Recursos Humanos		Decreto de Presupuestos de Egresos de la Federación. Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal. Código Civil Federal. Normas en Servicios Personales y Administración de Recursos Humanos. Guías de Servicios. Ley del Impuesto sobre la Renta. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Ley Federal de Responsabilidades de los

		Servidores Públicos.
2.3.2 Compras		Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
2.3.3 Transmisión		Norma M/NTSC.

3 Lista de abreviaciones

3.1 Definiciones y términos

Alta Dirección

- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. Para **Canal 11**, la Alta Dirección está representada por el Director General.

Estructura de la Organización

- Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre personal. Ver organigrama en la Sección 1.2 y organigrama funcional del Comité en la Sección 2.2.

Sistema de Gestión de la Calidad

- Es el Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Procesos Relacionados

- Todos los procesos de las áreas de trabajo involucradas en el **Sistema de Gestión de la Calidad** de **Canal 11**.

Responsables

- Descripción de la estructura organizacional, de la responsabilidad y autoridad. Ver organigrama en la Sección 1.2 y organigrama funcional del Comité en la Sección 2.2.

3.1.1 Recursos Humanos

Free lance

- Prestador de servicios profesionales que interviene en la producción de programas de televisión y que lo hace de manera eventual o temporal de acuerdo con los requerimientos de la misma producción.

Prestador de servicios profesionales

- Es el equivalente a empleado en el caso de empresas que no están sujetas al régimen de honorarios.

Actividad

- Es el equivalente a plaza, en el caso de empresas que no están sujetas al régimen de honorarios.

Mando medio o superior

- Clasificación que realiza el Gobierno Federal de aquellas actividades que por el nivel de responsabilidad y honorarios se considera actividad de mando.

Padrón de servidores públicos

- Control que lleva la Secretaria de la Contraloría y Desarrollo Administrativo de todas aquellas actividades consideradas dentro de la clasificación de mando medio o superior.

Acta administrativa de entrega recepción

- Acta en la que el servidor público de mando deja constancia de la documentación, archivos, activo fijo, plantilla de personal, situación financiera y presupuestal y asuntos en trámite o pendientes que tiene en su área al momento de dejar el cargo por el que fue contratado.

3.1.2 Compras

Comité de Compras

- Órgano colegiado de **Canal 11** integrado por el director de Administración y Finanzas como presidente, el Director de Ingeniería como vocal, Director de Operaciones como vocal, Jefe de División de Recursos Financieros, Jefe de División de Asuntos Jurídicos de **Canal 11**, Jefe de División de Recursos Materiales como Secretaria y Representantes del Órgano Interno de Control, y del Abogado General del I.P.N.

Requisición

- Formato utilizado para solicitar bienes y servicios requeridos por las áreas que integran la estructura orgánica del **Canal 11**.

Pedido / Orden de trabajo

- Formato autorizado para la contratación de bienes que elabora el área de Adquisiciones para formalizar ante el proveedor adjudicado la compra de un bien que requiere **Canal 11**, en el cual se establecen las características, cantidades y precio acordado, así como las condiciones de entrega y plazo de pago.

Acta Recepción Bienes / Servicios

- Documento que se elabora para hacer constar la recepción de los bienes y servicios.

Confirmación de términos

- Se refiere a la rectificación de la información previamente acordada en la negociación.

Control de exhibición

- Base de datos que contiene la información referente al número de transmisiones y fechas de vencimiento de los programas así como la vigencia del contrato.

Demotapes

- Cintas VHS enviadas por los proveedores para su evaluación.

Resumen de información

- Documento que contiene los datos principales del contrato – licencia de cada programa.

Departamento de tráfico

- Área que se dedica al control de los materiales enviados por los proveedores.

3.1.3 Transmisión

NTSC

- (National Television System Committee) Regulamiento Internacional que nos indica la norma para la señal de televisión en color, de acuerdo con las recomendaciones del CCIR (Ginebra, Suiza, 1974), misma que está homologada con la SCT.

Transmisión Normal

- Significa que durante la transmisión no existió ninguna incidencia o desviación de lo planeado.

Aire

- Cuando la señal de audio y video se encuentra en el espectro electromagnético, disponible para que cualquier receptor doméstico de televisión la pueda recibir.

CONTEL

- Control de Telecomunicaciones, SCT.

Transfer

- Acción de cambiar señal o energía de un equipo principal a uno de reserva o viceversa.

Chiquihite

- Nombre del Cerro donde se encuentra el transmisor de **Canal 11** para el Valle de México.

Enlace de microonda

- Sistema de telecomunicaciones que permite el envío de señal de audio y video de un punto a otro sin necesidad de cables.

Control Maestro

- Espacio físico donde se encuentran personal y equipo, con el objetivo de coordinar y operar todas las señales que serán enviadas a los medios de transmisión.

Cláusula 4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

La Organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Mexicana.

En **Canal 11** mantenemos documentado e implementado nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** de acuerdo a los requisitos de la Norma Mexicana de Estandarización ISO 9001:2000, ocupándonos también de la Mejora Continua y su efectividad. Nuestro Director General, principal conductor, ha delegado la responsabilidad de su establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento en el Representante de la Dirección.

Es responsabilidad del Representante de la Dirección el control de los documentos que sirvan como base al **Sistema de Gestión de la Calidad**, tanto de origen interno como externo, de tal forma que se asegure que sólo sean utilizados documentos autorizados, vigentes y disponibles donde se llevan a cabo operaciones esenciales para el efectivo funcionamiento del Sistema de Calidad.

Por su parte, cada responsable de Área y/o Departamento está encargado de vigilar que lo anterior se logre en el alcance de sus funciones contando con el apoyo del personal bajo su cargo implicado en el **Sistema de Gestión de la Calidad**.

La Organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización;**

Mantenemos identificados a través del Mapa de Mega Procesos (Ver Sección 1.9) los procesos involucrados con nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** y su aplicación a través de nuestra organización.

- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;**

En el mismo documento, anteriormente mencionado, tenemos determinada la secuencia e interacción de nuestros procesos.

- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;**

A través de nuestro Plan de Calidad, Diagramas de Flujo, Manuales de Procedimientos, Formatos e Instructivos, mantenemos determinados los criterios y métodos necesarios para asegurar que nuestra operación y control de los procesos sean efectivos.

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;

Según lo indicado en nuestro Capítulo 6 de Gestión de Recursos; nuestra Dirección General y el Representante de la Dirección proporcionan los medios para que se mantengan disponibles los recursos e información para soportar la operación y el monitoreo de nuestros procesos.

e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos;

En el mapa de procesos y en los documentos de soporte (mencionados con anterioridad en nuestro inciso c) se encuentra claramente la estructura planeada para seguir, medir y analizar nuestros procesos.

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de estos procesos.

Mantenemos implementados los Procedimientos de Acciones Correctivas (ver Procedimiento **DG-PAC-01**) y/o Preventivas (ver Procedimiento **DG-PAP-01**) y Acciones de Mejora para el logro de los resultados planeados y la mejora continua de nuestros procesos.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

La documentación de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** mantenida e implementada por cada Responsable de Área y/o Departamento involucrado incluye:

a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad;

La declaración de nuestra Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad en el Capítulo 1.

b) Un Manual de Calidad;

Este Manual de Gestión de la Calidad de nuestra Organización.

c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma mexicana;

Procedimientos documentados que responden a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

d) Los documentos necesitados por la Organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos;

Plan(es) de Calidad, Procedimientos Documentados, Formatos, Instructivos, Normas Aplicables, Regulaciones Externas y otros documentos (incluyendo los externos) que sirven como soporte para la efectiva planeación, operación y control de nuestros procesos.

e) Los registros requeridos por esta norma mexicana.

Los registros requeridos por nuestra organización que satisfacen la Norma ISO 9001:2000

Cabe mencionar que, donde el **Manual del Sistema de Gestión de la Calidad** aparece el término **“Procedimiento Documentado”** nos estamos refiriendo a que el mismo se encuentra establecido, documentado, implementado y mantenido.

Cabe mencionar también que el alcance de la documentación de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** se encuentra en proporción a:

- a) **El tamaño de la organización y el tipo de actividades en ésta;**
- b) **La complejidad de nuestros procesos y las interacciones; y**
- c) **La competencia de nuestro personal.**

La Estructura de la Documentación de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** se encuentra de la siguiente manera:

Documentos de Primer Nivel:	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad .
Documentos de Segundo Nivel:	Procedimientos que marca la norma ISO 9001:2000, Procedimientos diagramados y escritos, Planes de Calidad, Mapa Macro de Procesos.
Documentos de Tercer Nivel:	Instructivos, Formatos, Documentación Externa y Registros.

La documentación de nuestra Organización esta disponible en papel y forma electrónica y es controlada, como se describe en éste **Manual de Gestión de la Calidad** en la Sección 4.2.3 (Control de Documentos) de este Capítulo.

4.2.2 Manual de la calidad

La Organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

Con la aprobación de nuestro Director General y por medio del Representante de la Dirección, nuestra organización mantiene establecido éste Manual de Calidad a través del cual evidenciamos que:

- a) **El alcance del sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión;**

El alcance de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** es el indicado en el **Capítulo 1** del presente documento, así como las exclusiones aplicables en las Secciones involucradas con el cumplimiento de dichos requisitos, en caso de aplicar.

- b) **Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos;**

Se hace referencia de los procedimientos documentados que tenemos establecidos para el mantenimiento y mejora de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad**.

- c) **Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

A través del Mapa Mega procesos de **Canal 11** (Ver Sección 1.9) hacemos una entre los procesos de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad**, las cuales se resaltan en las propias secciones del Manual a través de la referencia a los procedimientos o documentos involucrados con esos procesos.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4 del presente Manual.

Los documentos que sirven de soporte para nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** mencionados en la Sección 4.2.1 de éste Capítulo, son controlados en la Organización de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Representante de la Dirección.

Los registros como un tipo especial de estos documentos, se encuentran acorde a lo mencionado en la siguiente sección de éste Capítulo.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

El control mencionado anteriormente consiste en la disponibilidad y aplicación de una serie de procedimientos documentados:

DG-PCD-01	Procedimiento de Control de Documentos
DG-PCR-01	Procedimiento de Control de Registros

Los lineamientos descritos en estos procedimientos nos permiten contar con:

- a) **Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;**

Documentos de forma homogénea aprobados previamente antes de su emisión por el principal responsable de la Dirección del Área y/o de nuestra Dirección General en función de la relevancia del mismo documento y del puesto que participa en la elaboración de cada uno de ellos.

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

La revisión y actualización de los documentos, según sea necesario, y la reaprobación involucrada realizada preferentemente por las mismas funciones involucradas con la elaboración, revisión y autorización original de los mismos.

c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;

La identificación de los cambios y el estado de revisión vigente en los propios documentos del **Sistema de Gestión de la Calidad**.

d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;

Las ediciones (número de revisión) pertinentes de los documentos disponibles para el personal, bajo la vigilancia del puesto responsable emisor del mismo que cuenta con el apoyo de **Listas de Distribución** para cada documento.

e) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

Documentos legibles y fácilmente identificables (a través de nombre y nomenclatura en forma clara) que se conservan de ésta forma bajo la coordinación del responsable de área y/o departamento emisor del documento.

f) Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución;

Los documentos de origen externo identificados en la **Lista Maestra de Documentos** y en los documentos apropiados del Sistema, controlados en su distribución a través de la coordinación del responsable que lo tiene bajo su cuidado.

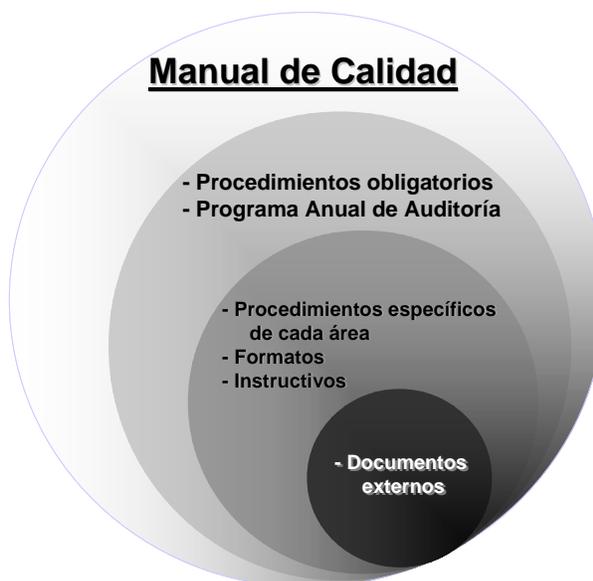
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

La prevención del uso no intencionado de los documentos obsoletos mediante la recolección de éstos y su respectivo canje por documentos actualizados y a través de su identificación adecuada que manifiesta su estado de obsolescencia cuando los mismos son conservados para cualquier propósito (sello de "Documento Obsoleto").

El procedimiento para el Control de Documentos describe los siguientes controles:

1. La aprobación de documentos para su adecuación antes de su emisión.
2. La revisión y actualización de documentos con su correspondiente reprobación.
3. La identificación de los cambios y el estado de revisión vigente.
4. La disponibilidad de los documentos en los puntos de uso.
5. La identificación y control de distribución de los documentos de origen externo.
6. La identificación de los documentos obsoletos para prevenir el uso no intencionado cuando se conservan para cualquier propósito.
7. La identificación y legibilidad de los documentos.

Un **ejemplo gráfico** de los documentos que están bajo control se presenta en la siguiente figura:



4.2.4 Control de los registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

En **Canal 11**, bajo la coordinación de cada uno de los Responsables de las áreas a certificar del Comité de Calidad, mantenemos registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos existentes para nuestros productos, actividades y procesos en general, y que proporcionan asimismo, evidencia de la operación efectiva de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad**.

Nuestros registros se mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables, con el apoyo de nuestro personal, y bajo la coordinación de la vigilancia de los mismos responsables del Comité de Calidad.

A través del Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, mantenemos establecido el procedimiento documentado **DG-PCR-01 Procedimiento de Control de Registros** que define los controles utilizados en la Organización para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempos de retención y la disposición final de dichos registros.

Capítulo 1:	Política de Calidad
Capítulo 1:	Mapa de procesos Mega Procesos de Canal 11
DG-PCD-01	Control de Documentos
DG-PCR-01	Control de Registros

Cláusula 5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

El Director General de **Canal 11** y el Representante de la Dirección evidencian su compromiso con el mantenimiento y desarrollo de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** y con la mejora continua de su efectividad, a través de:

- a) **Comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;**

La comunicación hacia personal de la organización sobre la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y las normas, regulaciones y/o requisitos legales existentes (Sección 5.5.3) de este Manual del SGC, se establece a través de reuniones de planeación en donde se encuentran el Director General, Directores de Áreas y Jefes de División de todo el **Canal 11**, emisión de un tríptico mensual; envío de correos semanales, avisos en pizarrones y carteles alusivos.

- b) **Estableciendo la política de la calidad;**

Mantener establecida nuestra Política de Calidad según se definió en el Capítulo 1;

- c) **Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;**

Mantener establecidos Objetivos de Calidad con indicadores cuantificables específicos como se definió en el Capítulo 1;

- d) **Llevando a cabo las revisiones por la Dirección;**

Realizar reuniones a intervalos específicos (cada 3 meses) para revisar el cumplimiento y efectividad del **Sistema de gestión de la Calidad**; y

- e) **Asegurando la disponibilidad de recursos.**

Proporcionando los medios para disponer de los recursos requeridos para su establecimiento, implementación y mantenimiento.

5.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Nuestro Director General y el Representante de la Dirección, establecen la determinación y cumplimiento de los requisitos del Cliente a través de los responsables de área mencionados en la Sección 2.2 integrantes del Comité de Calidad.

5.3 Política de la calidad

La Alta Dirección debe asegurarse de que la política de calidad:

El Director General mantiene establecida nuestra Política de Calidad (Capítulo 1), la cual:

a) Es adecuada al propósito de la Organización;

Es apropiada a los propósitos de la Organización manifestados en su Misión;

b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad;

Demuestra nuestros compromisos de cumplimiento con los requisitos y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la calidad;

c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;

Proporciona el soporte y congruencia para establecer y revisar nuestros Objetivos de Calidad;

d) Es comunicada y entendida dentro de la Organización;

Ha sido manifestada por nuestro Director General quien, a través de los integrantes del Comité de Calidad y su Representante, refuerzan su conocimiento y entendimiento con el personal que participa en el Sistema de Gestión de la Calidad. El tríptico mensual Cerca de ti, la edición de Radio Pasillo, el Correo Semana ISO 9000 y Carteles son los medios que apoya la comunicación de la Política de Calidad dentro de nuestra Organización..

e) Es revisada para su continua adecuación.

A través de su fecha de actualización muestra no tener un carácter permanente por lo que es revisada por la Dirección General, cuando el propósito de la Organización o las condiciones del Sistema lo requieran.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Alta Dirección debe asegurarse de que los Objetivos de la Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

Nuestros Objetivos de Calidad están definidos (Ver Sección 1.8) y son manifestados a toda la Organización por medio del Correo semanal ISO 9000, la edición Radio Pasillo, el tríptico mensual Cerca de ti.

El Director General, a través del Comité de Calidad definen en las Reuniones de Revisión del Sistema por la Dirección General aplicables, los Objetivos del **Sistema de Gestión de la calidad** y del producto o servicio intencionado, los cuales, con el apoyo del Representante de la Dirección son documentados en las minutas correspondientes.

Todo Objetivo contiene indicadores cuantificables específicos (en magnitud y tiempo) por medio de los cuales se les da seguimiento. El Representante de la Dirección, cuida durante las Reuniones de Revisión del **Sistema de Gestión de la Calidad** que dichos Objetivos se mantienen consistentes con nuestra Política de Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta dirección debe asegurarse de que:

Nuestra Dirección General a través del Director General se aseguran que la Planeación de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** se lleva a cabo a través de la Planeación del Desarrollo, Adecuación o Mejora del propio Sistema (que involucra en sí el seguimiento para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad).

- a) **La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad;**

La Planeación del Desarrollo, Adecuación o Mejora del Sistema es definida por el Director General de **Canal 11** conteniendo como conceptos básicos las actividades del Sistema a desarrollar (incluyendo sus procesos), los responsables, el tiempo de cumplimiento y cuando sea necesario los recursos específicos aplicables.

- b) **Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.**

El Director General y los responsables del Comité de Calidad, revisan esta planeación; el Director General es quien lo autoriza formalmente. Por su parte, el Representante de la Dirección da

seguimiento al cumplimiento de lo manifestado en dicha planeación. La Dirección General, el Representante de la Dirección y cada Representante del área a certificar, vigilan que la integridad del **Sistema de Gestión de la Calidad** se mantiene cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Nuestro Director General con el apoyo del Representante de la Dirección, mantienen definido en el Organigrama de la Organización la autoridad de los puestos que participan en el Sistema (Ver Organigrama funcional del Comité en la Sección 2.2). La responsabilidad del personal que administra las actividades de los procesos del mismo se encuentra documentada de manera genérica en la Sección 2.2, y de forma específica en los distintos Capítulos y Secciones del Manual, así como en los Planes de calidad y Procedimientos referidos a éste. Para el resto del personal que interviene en el Sistema, las responsabilidades están definidas en la documentación que soporta a nuestro Manual.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección debe designar un miembro de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

El Director General ha designado a su **Representante de la Dirección** quien independientemente de otras responsabilidades tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) **Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad.**

Asegurar que los procesos necesarios para mantener y mejorar nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** se encuentren establecidos.

- b) **Informar a la Alta dirección sobre el desempeño del sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora;**

Reportar sobre el desempeño del Sistema al Director General y cualquier necesidad de mejora requerida en el mismo; y

- c) **Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.**

Asegurar que con el apoyo de los responsables de cada Área y del Comité de Calidad, así como de la documentación del Sistema, se promueve entre el personal la concientización sobre los requisitos del Cliente.

Nota: La responsabilidad del Representante de la Dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La Alta Dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

Nuestro Director General a través de este manual, con el apoyo del Representante de la Dirección, mantienen los procesos apropiados de comunicación que consideran la efectividad de nuestro Sistema. De hecho, como parte de la misma, se tiene la comunicación para el desarrollo de las actividades la cual se define en la documentación existente. Ésta indica los flujos de información entre el personal y su medio de transmisión para el buen desempeño de dichas actividades. Para lograr esto, el personal respeta las líneas de autoridad definidas en el organigrama y las interrelaciones marcadas en los documentos. Asimismo, se conocen los resultados de la efectividad del Sistema y, en su caso, se proponen acciones para mejorarla por los siguientes medios:

a) Del personal de nuestra Organización hacia la Dirección:

La comunicación del personal hacia la Dirección General se da a través del Comité de Calidad al menos en las Reuniones de Revisión por la Dirección, o antes si lo estiman necesario. A su vez, dichos responsables obtienen la percepción de su personal a través de reuniones directas o a través de escuchar al personal mismo tomando en cuenta sus inquietudes, dudas o propuestas de mejora.

b) De la Dirección General hacia el personal de la Organización:

Después de cada reunión de Revisión del Sistema por la Dirección o cuando el Director General lo considere apropiado, el Representante de la Dirección coordina la colocación de información de interés general para el personal relacionada con la efectividad del Sistema en desplegados localizados en un sitio de mayor concentración del personal. Existen otros medios de comunicación como lo es el CORREO SEMANAL ISO 9000, la edición de RADIO PASILLO y el tríptico mensual CERCA DE TI, donde se informa sobre tópicos de ISO 9000 y avances del proceso del **Sistema de Gestión de la Calidad**.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de Gestión de la Calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe

incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Las revisiones del **Sistema de Gestión de la Calidad** por parte de nuestra Dirección se llevan a cabo para asegurar su continua suficiencia, adecuación y efectividad y para evaluar y detectar oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema, incluyendo en esto los Objetivos y/o Política de Calidad de acuerdo a lo indicado a continuación:

El Director General con el apoyo del Representante de la Dirección, coordina cada fecha específica para las revisiones del Sistema (la cual será realizada al menos con una reunión por **cada trimestre del año** en curso), con este soporte el Representante de la Dirección, notifica por escrito a cada responsable involucrado, al menos con una semana de anticipación, sobre la realización de la junta solicitando prepare su reporte de avance en el cumplimiento de los Objetivos de Calidad planeados en la Reunión de Revisión del Sistema respectiva (donde se hayan marcado nuevos Objetivos o se hayan actualizado los ya existentes), y solicita también que preparen el reporte de los puntos de revisión que tengan asignados para su seguimiento.

Cabe resaltar que el Director General y/o el Representante de la Dirección pueden convocar a una reunión extraordinaria para la revisión en cualquier momento para verificar algún elemento de su interés particular.

Deben mantenerse registro de las revisiones por la Dirección.

Este punto se cumple a través de las minutas de trabajo que son realizadas en la Reuniones de Revisión por la Dirección, las cuales son elaboradas por el Representante de la Dirección y/o algún integrante del Comité de Calidad de ser así necesario.

5.6.2 Información para la revisión

En la reunión, el Director General revisa el **Sistema de Gestión de Calidad** de forma conjunta con los integrantes del Comité de Calidad, analizando la información que le presenta cada uno, como resultado de los procesos que les corresponden.

La información de entrada para la revisión por la Dirección debe incluir:

- a) **Resultados de Auditorías**..... Auditor asignado/ Representante de la Dirección
- b) **Retroalimentación del Cliente**..... Auditor asignado/ Representante de la Dirección
 - Reporte de Atención al Cliente (Que comprende Quejas)
 - Percepción de la Satisfacción del Cliente
- c) **Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto o Servicio**;...Representante de Transmisión
- d) **Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas**Representante de la Dirección
- e) **Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas**;...Representante de la Dirección
 - Seguimiento de Revisiones Anteriores

- f) **Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad;**..Representante de la Dirección
- Cambios que afectan al Sistema
- g) **Recomendaciones para la Mejora;**.....Representante de la Dirección
- Estado de Acciones de Mejora
- h) **Información adicional de revisión.**
- Planeación del Desarrollo, adecuación oDirector General / Representante Mejora del Sistema de la Dirección.
 - Resultado del desempeño de proveedoresJefe de Departamento de Ventas Internacionales y Coordinadora de Programación para Once niños.
 - Cumplimiento de Política y Objetivos de Calidad Director General, Comité de Calidad (Generales y, en su caso, específicos) y Representante de la Dirección.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la Dirección General deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas;

El Representante de la Dirección elabora la Minuta de la Reunión de Revisión del Sistema, la cual contiene las conclusiones del Director General sobre su percepción, las salidas de la revisión y los compromisos adquiridos para la siguiente reunión. Dicho documento es distribuido a todos los participantes incluido él mismo a través de la conservación de minuta original.

El Representante de la Dirección, por su parte, conserva el original de la minuta y la información presentada durante la Reunión de Revisión del SGC; este último informa al Director General de los resultados de las Revisiones, quien a su vez firma de recibido en la minuta; en caso de estar de acuerdo con las salidas de la revisión, manifiesta mediante su firma de visto bueno en dicho documento.

En caso de que el Director General determine mejoras adicionales, recursos u otra necesidad para el Sistema, podrá convocar a una reunión extraordinaria con los responsables de las áreas e Integrantes del Comité de Calidad para informarles personalmente de lo necesario, o bien mediante un escrito dirigido al Representante de la Dirección, quien a su vez lo turna a los responsables correspondientes comenzando por él mismo.

Como resultado de la Revisión realizada, el Director General identifica e incluye cualquier decisión y/o acción involucrada con:

- a) **La mejora de la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;**

La mejora del Sistema y sus procesos mediante las propuestas realizadas por los integrantes del Comité de Calidad y el Representante de la Dirección en la misma reunión y/o designación de las acciones necesarias.

b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;

La mejora del producto intencionado relacionado con los requisitos del Cliente; y,

c) Las necesidades de recursos.

La identificación y asignación de recursos como se indica en el próximo capítulo de este Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad.**

Cláusula 6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios.

La Dirección General se encarga de determinar y proporcionar los recursos para:

a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia;

Mantener implementado nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** y mejorar continuamente su efectividad;

b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Incrementar la satisfacción del Cliente a través de cumplir con sus requisitos solicitados.

Para el logro de lo anterior, el Director General identifica las necesidades de los recursos por distintos medios, tales como:

- a) Apoyándose en los responsables de cada Área y de los integrantes del Comité de Calidad quienes, identifican los recursos requeridos para administrar y llevar a cabo las actividades cotidianas y/o mejorar los procesos a su cargo;
- b) Como consecuencia de las revisiones en la Reuniones de Revisión del Sistema de gestión de la Calidad por la Dirección contando con el apoyo de los Responsables de área involucrados en cada rubro de revisión.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajo que afecta la calidad, debe ser competente con relación a una educación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas.

Canal 11 mantiene definido a través del Representante de la Dirección, el esquema por medio del cual a través de cada integrante del Comité de Calidad, se le proporciona la competencia al personal que realiza trabajo que incide en la calidad del producto intencionado a través de la educación, capacitación, habilidades y experiencia requeridas para el desempeño de su puesto y función.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El Representante de Recursos Humanos mantiene establecido el procedimiento documentado de Formación de Prestadores de Servicios Profesionales (**RH-PFP-01**), que define los pasos a seguir con los cuales nuestra Dirección General, el Representante de la Dirección e Integrantes del Comité de Calidad y mediante este la organización debe:

- a) **Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio;**

Determinar la competencia requerida para sus prestadores de servicios profesionales que realizan trabajos que inciden en la calidad del servicio o producto intencionado, dicha información se encuentra en los Perfiles y Descripción de Actividades.

- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;**

Aseguran la provisión de la capacitación requerida por medio del proceso de Recursos Humanos denominado Formación de Prestadores de Servicios Profesionales, ver **RH-PFP-01**

- c) **Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;**

Evalúan la efectividad de la capacitación y/o las acciones tomadas para que se obtenga y/o mantenga la competencia requerida del personal por medio de los procesos Formación de Prestadores de Servicios Profesionales, ver **RH-PFP-01** y del proceso de la Evaluación del Desempeño de los Prestadores de Servicios Profesionales **RH-PED-01**

- d) **Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad;**

Fomentan la conciencia entre su personal de la relevancia e importancia de sus actividades a través de pláticas de difusión y sensibilización, contribuyendo al logro de los Objetivos de Calidad de la Organización; y, como apoyo en la comunicación se utiliza el CORREO SEMANAL ISO 9000, RADIO PASILLO y el tríptico mensual CERCA DE TI.

e) **Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.**

En **Canal 11** se mantienen los registros actualizados (base de datos) de todos los integrantes de la Organización con relación a su educación, formación, habilidades y experiencias.

6.3 Infraestructura

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

A través de nuestro Representante de la Dirección, el Director General se encarga de determinar y proporcionar los recursos necesarios con los cuales se logra mantener la infraestructura soporte para las operaciones de la Organización y así cumplir con los requisitos del Producto Intencionado. En esta identificación, el Director General cuenta con el apoyo del Representante de la Dirección, cada Responsable de área y los integrantes del Comité de Calidad quienes, en el alcance de sus funciones y ámbito de trabajo facilitan el contar con:

- a) **Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;**
- b) **Equipo para los procesos, (tanto hardware como software);**

Para el caso específico del mantenimiento al equipo utilizado en Transmisión, el Director General se basa en los procedimientos documentados para mantenimientos en Control Maestro, Cerro de Chiquihuite y estaciones de la Red Nacional (Ver **TX-PCM-02, TX-PCM-03, TX-PCH-02, TX-PCH-03, TX-PRN-02 y TX-PRN-03**).

- c) **Servicios de apoyo tales (como transporte y comunicación).**

6.4 Ambiente de trabajo

La Organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

El Director General con el apoyo del Representante de la Dirección, identifica, administra y proporciona los recursos necesarios para lograr que las condiciones ambientales operativas permitan la obtención, conservación y suministro de productos que cumplan con los requisitos de calidad establecidos tanto por el cliente, como por regulaciones gubernamentales y/o legales (Sección 2.3 de este Manual del **Sistema de Gestión de la Calidad**).

Ver la siguiente documentación:

RH-PFP-01

Procedimiento de Formación del Personal

Cláusula 7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de Gestión de la Calidad (Ver 4.1).

La planeación de la realización del producto no aplica a **Canal 11** porque el procedimiento de Transmisión esta conforme a la Norma Internacional NTSC.

Durante la planificación de la realización del producto, La Organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) **Los Objetivos de la Calidad y los requisitos para el servicio;**

En la Sección 1.8 podemos ver los Objetivos de Calidad.

- b) **La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto o servicio;**

Ver la siguiente documentación:

Procedimientos de Transmisión (**TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01**)

- c) **Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;**

Ver la siguiente documentación:

Procedimientos de Transmisión (**TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01**)

- d) **Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.**

Ver la siguiente documentación:

Procedimientos de Transmisión (**TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01**)

El resultado de esta planificación debe presentarse en forma adecuada para la metodología de operación de La Organización.

Nota 1 Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (incluyendo los procesos de realización del servicio) y los recursos que deben aplicarse a un servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de calidad.

Nota 2 La Organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

No aplica; porque compete al área de Comercialización la cual no esta en el proceso de certificación.

La Organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto;
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente y debe asegurarse de que:

- a) **Están definidos los requisitos del producto;**

Están definidos bajo la Norma Internacional NTSC.
- b) **Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente;**
- c) **La Organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.**

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, La Organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

No aplica; compete a el área de Comercialización la cual no esta en el proceso de certificación.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) **La información sobre el servicio;**
- b) **Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y**

No aplica; la Comercialización no esta en proceso de certificación.

- c) **La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.**

Se contempla en el Procedimiento de Acciones Preventivas **DG-PAP-01**

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

No aplica; porque compete al área de Producción, la cual no esta en el proceso de certificación.

La Organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio.

Durante la planificación del diseño y desarrollo La Organización debe determinar:

- a) **Las etapas del diseño y desarrollo;**
- b) **La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo;**
- c) **Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.**

La Organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

No aplica; Canal 11 compra sus programas (cine, documentales, series y niños), ver Procedimiento de Compra de Programas **CP-PPR-01** y **CP-PPR-02**

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y mantenerse registros (Véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable;
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben de estar completos, sin ambigüedades y no deben de ser contradictorios.

No aplica; ver Sección 7.3.1

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio;
- d) Especificar las características del servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.

No aplica; ver Sección 7.3.1

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (Véase 7.3.1):

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; e
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (Véase 4.2.4).

No aplica; ver Sección 7.3.1

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (Véase 4.2.4).

No aplica; ver Sección 7.3.1

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado para asegurarse de que el producto o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (Véase 4.2.4).

No aplica; ver Sección 7.3.1

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo deben incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el servicio ya entregado (Véase 4.2.4).

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (Véase 4.2.4).

No aplica; ver Sección 7.3.1

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La Organización debe asegurarse de que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido debe depender del impacto del producto o servicio adquirido en la posterior realización del producto o servicio, o sobre el producto o servicio final.

La Organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-valoración. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. (Véase 4.2.4)

En **Canal 11** nos aseguramos que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, también tenemos un sistema de evaluación y selección de proveedores.

Ver la siguiente documentación:

- Procedimientos de Compras (**CB-PBS-02, CB-PBS-03, CB-PBS-04 y CB-PBS-05**).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto o servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, servicio, procedimientos, procesos y equipos;
- b) Requisitos para la calificación del personal;
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Antes de emitir un pedido o una orden de trabajo a un proveedor determinado nos cercioramos que las especificaciones del producto o servicio a adquirir, son las correctas.

En caso de Licitación Pública e Invitación Restringida el proveedor deberá cumplir puntualmente lo estipulado en las bases de concursos

Ver la siguiente documentación:

- Procedimientos de Compras (**CB-PBS-01, CB-PBS-02, CB-PBS-03, CB-PBS-04 y CB-PBS-05**)

7.4.3 Verificación de los productos o servicios comprados

La Organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la Organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la Organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto o servicio.

Antes de aceptar de recibido cualquier bien o servicio en **Canal 11** verificamos que se encuentren dentro de los requisitos de compras solicitados.

Ver la siguiente documentación:

- Procedimientos de Compras (**CB-PBS-02, CB-PBS-04 y CB-PBS-05**)

En la compra de materiales extranjeros existe un proceso para verificar que el producto recibido es el solicitado originalmente.

Ver la siguiente documentación:

- Proceso de Compras de Programas **CP-PPR-01**

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La Organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) **La disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio;**
- b) **La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;**
- c) **El uso del equipo apropiado;**
- d) **La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición;**
- e) **La implementación del seguimiento y de la medición;**
- f) **La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.**

En el área de Transmisión contamos con los procesos necesarios para efectuar una transmisión normal, de acuerdo a las Normas Internacionales NTSC.

Ver la siguiente documentación:

- **Procedimientos de Transmisión (TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01)**

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La Organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) **Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;**
- a) **La aprobación de equipos y calificación del personal;**
- b) **El uso de métodos y procedimientos específicos;**
- c) **Los requisitos de los registros (Ver 4.2.4);**
- d) **La revalidación.**

En los procesos de Transmisión existe la capacidad para transmitir video y audio dentro de las normas.

Ver la siguiente documentación:

- **Procedimientos de Transmisión (TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01)**

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, La Organización debe identificar el producto o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto o servicio.

La Organización debe identificar el estado del producto o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, La Organización debe controlar y registrar la identificación única del producto o servicio.

Nota: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

En el Procedimiento de Transmisión **TX-PCM-01** se genera un video vhs como testigo de la transmisión.

7.5.4 Propiedad del cliente

La Organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la Organización o estén siendo utilizados por la misma. La Organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto o servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente (Ver 4.2.4).

Nota: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

Dado que **Canal 11** no recibe algún insumo o información por parte del Cliente, esta Cláusula queda excluida de este **Sistema de Gestión de la Calidad**.

7.5.5 Preservación del producto o servicio

La Organización debe preservar la conformidad del producto o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto o servicio.

El producto de **Canal 11** es una señal de televisión evidenciando su preservación en un video vhs.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La Organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto o servicio con los requisitos determinados (Véase 7.2.1).

En los procesos de Transmisión se determinan el monitoreo y medición de la señal conforme a normas.

Ver la siguiente documentación:

Procedimientos de Transmisión (TX-PCM-02, TX-PCM-03, TX-PCH-02, TX-PCH-03, TX-PRN-02 y TX-PRN-

03)

La Organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) **Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;**
- b) **Ajustarse o reajustarse según sea necesario;**
- c) **Identificarse para poder determinar el estado de calibración;**
- d) **Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;**
- e) **Proteger contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.**

No aplica ,corresponde al área de Desarrollo y Mantenimiento la cual no se esta certificando.

Además la Organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La Organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto o servicio afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (Ver 4.2.4).

No aplica ,corresponde al área de Desarrollo y Mantenimiento la cual no se esta certificando.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

No aplica debido a que no utilizamos software para medición y monitoreo.

Cláusula 8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La Organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) **Demostrar la conformidad del producto;**

En el **Canal 11** se cumple con este requisito en los Procedimientos de Transmisión (**TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01**)

- b) **Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad;**
- c) **Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, La Organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Cada año en **Canal 11** tenemos un encuentro con nuestros televidentes con el cual obtenemos información fehaciente de la percepción del televidente en relación con el producto que le ofrecemos, ver los Objetivos de Calidad en la Sección 1.8

8.2.2 Auditoría interna

La Organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) **Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma mexicana y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización;**
- b) **Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.**

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación.

Dentro del Comité de Calidad (ver Sección 2.2) existe la figura de un Auditor Interno, la cual trabaja puntualmente en todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento **DG-PAI-01** Procedimiento de Auditoría Interna.

Programa anual de Auditoría **DG-FAI-01**

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto o servicio.

Todos los procesos de Auditoría Interna tienen la capacidad para cumplir con los requisitos de ISO 9001:2000

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento de Auditoría Interna **DG-PAI-01** y Procedimiento de Acciones Correctivas **DG-PAC-01**

8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio

La Organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto o servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto o servicio.

El área de Transmisión está al pendiente de que se conserven puntualmente las características normativas del producto.

Ver la siguiente documentación:

Procedimientos de Transmisión (**TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01**)

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

7.4 Control del producto o servicio no conforme

La Organización debe asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el producto o servicio no conforme deben estar definidos en un proceso documentado.

La Organización debe tratar los productos o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;**
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;**

En nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad** existe el proceso para identificar, controlar y prevenir la no conformidad del producto.

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento para el Control del Producto No Conforme **DG-PNC-01**

- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.**

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, La Organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

7.5 Análisis de datos

La Organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

a. La satisfacción del cliente;

En los encuentros con nuestros televidentes y en la comunicación cercana con nuestros patrocinadores nos enteramos del grado de satisfacción de nuestros Clientes. Ver los Objetivos de Calidad en la Sección 1.8

b. La conformidad con los requisitos del producto o servicio;

En Canal 11 los Procedimientos de Transmisión incluyen el análisis de datos. (TX-PCM-01, TX-PCH-01, TX-PRN-01 y TX-PVI-01)

c. Las características y tendencias de los procesos y de los productos o servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas;

Los indicadores de los procesos están referenciados en los Objetivos de Calidad del **Sistema de Gestión de la Calidad**.

d. Los proveedores.

Ver la siguiente documentación:

Procedimientos de Compras (CP-PBS-01, CP-PBS-02, CP-PBS-03, CP-PBS-04 y CP-PBS-05)

7.6 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de la Auditoría, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión por la Dirección.

En **Canal 11** estamos comprometidos con la Mejora Continua por lo que estamos conscientes de la importancia que tienen como retroalimentación para ello la observación de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de Auditorías Internas, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Preventivas, así como las Revisiones por la Dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La Organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) **Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);**
- b) **Determinar las causas de las no conformidades;**
- c) **Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;**
- d) **Determinar e implementar las acciones necesarias;**
- e) **Registrar los resultados de las acciones tomadas;**
- f) **Revisar las acciones correctivas tomadas.**

En el área de Transmisión contamos con procedimientos para llevar a cabo acciones correctivas.

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento Falla en Reproducción **TX-PCM-04**

Procedimiento Falla en Switcher de Transmisión **TX-PCM-05**

Procedimiento de Falla en Botonera de Protección **TX-PCM-06**

Procedimiento de Falla en Routing **TX-PCM-07**

Procedimiento de Falla en Enlace de Microondas **TX-PCM-08**

Procedimiento de Falla en Control Maestro **TX-PCH-04**

Procedimiento de Falla de Energía Eléctrica en Chiquihite **TX-PCH-05**

Procedimiento de Falla de Energía Eléctrica en Red Nacional **TX-PRN-04**

En **Canal 11** estamos comprometidos a eliminar las causas de no conformidad de inmediato tomando las acciones correctivas necesarias para ello.

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento de Acciones Correctivas **DG-PAC-01**

8.5.3 Acción preventiva

La Organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) **Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;**
- b) **Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;**
- c) **Determinar e implementación de acciones necesarias;**
- d) **Registrar los resultados de las acciones tomadas;**
- e) **Revisar las acciones preventivas tomadas.**

En el área de Transmisión contamos con los procedimientos para llevar a cabo los programas de mantenimiento preventivo.

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo en Control Maestro **TX-PCM-02**

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo en Transmisor Chiquihuite **TX-PCH-02**

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo Red Nacional **TX-PRN-02**

En **Canal 11** sabemos de la importancia de prevenir las no conformidades potenciales por lo que tenemos un procedimiento de acciones preventivas.

Ver la siguiente documentación:

Procedimiento de Acciones Preventivas **DG-PAP-01**

9 Tabla de Control de Cambios

	Políticas de compra de programas			ISO 9001	Dirección de Producción y Adquisición
	Elaboró	Autorizó			
			Revisión:		
			Fecha:		
	Daniel Pineda Sainz	Enrique Quintero-Mármol	Página:	1 de 2	

1. Objetivo

Garantizar que la investigación, evaluación y selección de material extranjero cumpla con los requisitos y parámetros de calidad establecidos por la Dirección de Producción y Adquisición.

2. Alcance

Dirección de administración y finanzas, Dirección de Mercadotecnia, Dirección de Producción y Adquisición : Distribuidores del material extranjero.

3. Desarrollo

- 3.1 Con el presupuesto anual de horas, el catalogo, los folletos de los distribuidores y las cintas demos, se llena la ficha de evaluación de material visionado, la cual proporciona datos importantes que serán tomados en cuenta para la selección del material extranjero.
- 3.2 Se investiga y analiza los requerimientos de la programación para determinar la mejor opción.
- 3.3 Cuando se tienen claros los requerimientos de programación se efectúa una selección.
- 3.4 Si el programa es favorable para la programación se inicia la negociación con el distribuidor
- 3.5 En el caso de no contar con el perfil adecuado, se envía al archivo de la programación.
- 3.6 Si los términos de la negociación son favorables, se lleva a cabo la elaboración de las requisiciones correspondientes para posteriormente presentarlas al Comité de Compras.
- 3.7 Cuando los términos de la negociación no son favorables y no se llega a ningún acuerdo se procede con la cancelación de la negociación.
- 3.8 Si el Comité de Compras aprueba la adquisición del material extranjero presentado se le notifica al proveedor por escrito y se le solicita el borrador del contrato-licencia para confirmar los términos de la negociación
- 3.9 En caso de que el Comité de Compras no acepte la solicitud de compra, se procede a un aviso de cancelación.

 once tv INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL	Políticas de compra de programas			ISO 9001	Dirección de Producción y Adquisición
	Elaboró	Autorizó			
			Revisión:		
	Daniel Pineda Sainz	Enrique Quintero-Mármol	Fecha:		
		Página:	143 de 2		

- 3.10** El borrador del contrato-licencia será revisado para constatar que los términos coincidan con lo anteriormente negociado.
- 3.11** Cuando los términos coinciden y la información requerida es correcta, se le solicitará al proveedor el envío del original del contrato-licencia así como las facturas correspondientes.
- 3.12** En el caso de detectarse algún error se le notificará al proveedor vía fax o e-mail para que éste realice las correcciones solicitadas.
- 3.13** El original del contrato-licencia será revisado y turnado al Departamento Jurídico para que una vez aceptado sea firmado. Las facturas serán revisadas y turnadas al Departamento de Tráfico que se encargará de llevar el seguimiento de los pagos. En caso de que cualquiera de los dos documentos tengan correcciones se le notificará al proveedor para que realice las correcciones necesarias.
- 3.14** Una vez que la Dirección de Producción y Adquisición tenga una copia del contrato-licencia firmado, la información se vaciará a la base de datos que contiene el control de exhibición del material extranjero adquirido.

4. Políticas

- 4.1** La adquisición del material extranjero se hará de acuerdo a los requerimientos de programación de la Dirección de Producción y Adquisición.
- 4.2** La presentación de las adquisiciones ante el Comité de Compras será de acuerdo al calendario que ya se tiene establecido.
- 4.3** Las especificaciones para la elaboración del contrato-licencia serán aquellas indicadas en el documento previamente revisado y autorizado tanto por el Departamento Jurídico como por el Departamento de Tráfico. Cualquier modificación que se tenga que realizar a estas especificaciones deberán de ser notificadas a la Dirección de Producción y Adquisición para que el proveedor sea notificado.
- 4.4** Será responsabilidad del Departamento de Programación tener actualizada la base de datos del control de exhibición de series.

Fecha de Revisión:	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>									
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.

	Oficio Carta de Aprobación de Pago				ISO 9001	Dirección de Producción y Adquisición
	Elaboró	Autorizó				
	Daniel Pineda Sainz	Enrique Quintero Mármol	Revisión:			
			Fecha:			
		Página:	144 de 2			

17 de julio de 2003
DPA/421/03

CP. Ricardo Cueva Aranda
División de Recursos Financieros

Te informo que la productora La luna de Valencia, ha cumplido cabalmente con lo solicitado por esta Dirección de Producción con respecto al programa "In...Vitro". Por lo que no existe impedimento, de nuestra parte, para proceder con los trámites para el sexto pago correspondiente a 4 programas.

Saludos cordiales,

Enrique Quintero-Mármol Vega
Director de Producción y Adquisición

C. c. p. Lic. Agustín Carrillo. Departamento de adquisiciones

Fecha de Revisión:	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>									
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.

	Oficio Carta de Aprobación de Pago				ISO 9001	Dirección de Producción y Adquisición
	Elaboró	Autorizó				
	Daniel Pineda Sainz	Enrique Quintero Mármol	Revisión:			
			Fecha:			
		Página:	145 de 2			

1 Objetivos

Confirmar a la División de Recursos Financieros que se puede efectuar el pago al productor del programa, quien ha entregado el programa o la serie y ha cumplido cabalmente con todo lo solicitado.

2 Alcance

Dirección de Producción, Dirección de Administración y Finanzas.

3 Desarrollo

- 3.1 Asentar la fecha y el numero de registro interno por parte de la Dirección de Producción.
- 3.2 Indicar el nombre y cargo del destinatario.
- 3.3 Escribir el texto sobre la aprobación del pago especificando el nombre del productor, así como el nombre del programa o la serie que se ha producido.
- 3.4 Asentar nombre(s) y cargo(s) de la persona(s) a quien se marca copia del oficio final.

4 Políticas

- 4.1 Todos los productores deben entregar la bitácora de calificación final de cada programa.
- 4.2 Después de la transmisión del programa, éste deberá someterse a la revisión técnica por parte del departamento de control de calidad, a fin de detectar las posibles fallas técnicas.
- 4.3 El productor tomará en cuenta el dictamen técnico que el departamento de control de calidad emita, a fin de prevenir errores en la siguiente transmisión en vivo.

Fecha de Revisión:	●	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar Ayala Cecilia, La calidad y la praxis de las relaciones internacionales, tesis de licenciatura en Relaciones Internacionales, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, México, 1996.
2. Ashton T.S., La Revolución industrial, FCE, México, 1976.
3. Atkinson, Dave, La radio y la televisión de servicio público: el desafío del siglo XXI, en El ideal de la televisión pública, Estudios y documentos de comunicación de masas, ediciones UNESCO, 1998.
4. Baeza G Mónica y Leonard Mertens, ISO 9000 y Competencia laboral, Foro mundial INLACA, México, 2000.
5. Bohmann, Karin Medios de comunicación y sistemas informativos en México. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Alianza Editorial México, México, 1989.
6. Calduch Rafael Cervera, Relaciones Internacionales, Ed. Ciencias Sociales, España, 1991.
7. Canal Once, Informe de Actividades, México, mayo 1993.
8. Casio Joseph, Guía ISO 14000: las nuevas normas internacionales para la administración ambiental, Ed. Mc Graw Hill, México, 1997.
9. Crosby Philip B., La Organización permanente exitosa, Ed. Mc Graw Hill, México, 1989.
10. Dantus y Asociados S.C., Consultoría y desarrollo: las siete herramientas administrativas para la calidad y productividad, Ed. Dantus y Asociados, México, 1996.
11. Derossi Flavia, El empresario mexicano, Ed. Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, México, 1987.
12. Diagnóstico Situacional de Canal Once al inicio del mandato presidencial en 1988. Canal Once, Instituto Politécnico Nacional, México, 1988.

13. Diario Oficial de la Federación, "Decreto por el que la Secretaría de Educación Pública, a cuyo servicio se encuentra Canal Once de televisión en el Distrito Federal, utilizará éste para la transmisión de todos aquellos programas educativos, culturales y de orientación social", 2 de agosto de 1969.
14. Enciclopedia de las Ciencias Sociales, Ed. Aguilar, España, 2001, Tomo II
15. Estévez Ramírez Fausto, Las Normas ISO 9000 e ISO 14000 del nuevo milenio: Sistemas globales de gestión de calidad y ambiental, Ed. Qualitec Internacional. S.A. de C.V., México, 1999.
16. Franco Reyes, Salvador, "Canal Once en proceso de independizarse". El Universal, Diario, México, D.F., 25 de marzo de 2002, p. 9.
17. Fundación Mexicana para la Calidad Total, Empresas Ganadoras: Premio Nacional de Calidad 1990-1997, Ed. FUNDAMECA, México, 1998.
18. Gutiérrez Mario, Administrar para la Calidad: conceptos administrativos del control de calidad, Ed. Limusa, México, 1990.
19. Heras Rangel Rosa Angélica y Juan Carlos Robles Ríos, La Normalización como un factor de competitividad en el marco de la política de México, tesis de licenciatura de Relaciones Internacionales, UNAM, FCPyS, 2000.
20. IMNC, Guía para la certificación de sistemas de calidad: NMX CC/ISO9000, IMNC, México, 2000.
21. IMNC, Guía para la certificación de personal: auditor de sistemas de calidad, IMNC, México, 1999.
22. IMNC, Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – vocabulario NMX-CC-001, Ed. Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad, México, 1995.
23. Informe de Labores de XEIPN-TV Canal Once, Comprendido del 1º de diciembre de 1976 al 30 de noviembre de 1982. México.
24. Manual de Calidad ISO 90001:2000 Canal Once, Dirección General de Canal Once del 26 Julio de 2002.
25. Manual de Procedimiento General de Compra de Programas, Dirección de Adquisición de Programas Extranjeros y Relaciones Internacionales de Canal Once del 25 de Julio de 2002.

26. Mejía Barquera Fernando, La industria de la radio y la televisión, Fundación Manuel Buendía, México, 1996.
27. Memoria. Canal Once (1959-1982), Instituto Politécnico Nacional. México.
28. Memoria de Gestión. Alejandra Lajous Vargas, Instituto Politécnico Nacional. México.
29. Monografía. Canal Once TV, Instituto Politécnico Nacional. México.
30. Orozco José Luis y Consuelo Dávila, Breviarios políticos de la globalización, Ed. Fontamara, México. 1997.
31. Reglamento Orgánico, Reglamento del Consejo General Consultivo del Instituto Politécnico Nacional. Cuadernos de Legislación Politécnica II, México, 2000.
32. Reporte anual, 1999, Instituto Politécnico Nacional. México.
33. Rodríguez Morales Laura, Certificación de la calidad total, Ed. Fundación Mexicana para la Calidad Total A.C., México, 2001.
34. Rojas, Alberto, et.al., La televisión educativa en México, Consejo Nacional de Educación Tecnológica, México, 1985.
35. Rossel Mauricio y Pedro Aguirre, La Unión Europea: evoluciones y perspectivas, Ed. Diana, México, 1994.
36. SECOFI, Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ed. SECOFI, México, 1999.
37. SECOFI, Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ed. SECOFI, México, 1992.
38. SECOFI, Política Industrial y Comercio Exterior, Ed. SECOFI, México, 2000.
39. Tamames Ramón, La Comunidad Europea, Ed. Alianza Universidad Textos, España, 1991.
40. Tenorio Velasco Héctor y Luis Rodrigo Ochoa, Análisis de las tendencias en México de la aplicación de las Normas ISO de administración ambiental y de calidad, frente a las nuevas versiones: ISO 9000:2000 e ISO19011, Tesis de licenciatura en ingeniería Química de la Facultad de Química, UNAM, México, 2000.
41. TLC, Tratado de Libre Comercio con América del Norte, Ed. Miguel ángel Porrúa, México, 1999, Tomo I.

42. Virally Michel, El devenir del derecho internacional: Ensayos escritos al correr de los años, Ed. FCE, México, 1997.
43. Voehl Frank, ISO 9000: Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas, Ed. Mc Graw Hill, México, 2000.
44. Witker Jorge, El GATT: Acuerdo general de aranceles, Ed. Coordinación de Humanidades, UNAM, México, 1986.
45. Witker Jorge, Derecho de competencias en América: Canadá Chile, EUA, México, Ed. FCE, México, 2001.
46. UN, The ABC of United Nations, Ed. Public Information Department, United States of America, 1998.

MESOGRAFÍA

47. Página web de la Agencia Española de Normalización (AENOR). www.aenor.es, España. 25 de agosto de 2004.
48. Página web de Canal Once TV. www.oncetv.ipn.mx, México. 9 de junio de 2004.
49. Página web de la Organización Internacional para la Normalización (ISO). www.iso.org, Suiza. 14 de marzo de 2004.
50. Página web de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). www.un.org, Estados Unidos de América. 19 de marzo de 2004.
51. Página web de Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura (UNESCO). www.unesco.org, Francia. 22 de enero de 2005.