



MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

Compromiso de Calidad con la Audiencia

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	5
2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.....	5
2.1 Misión.....	5
2.2 Visión.....	6
2.3 Política de Calidad.....	6
2.4 Objetivos de la Calidad.....	6
2.5 Valores Rectores.....	6
2.6 Estructura Organizacional.....	7
2.7 Junta de Gobierno.....	7
3. PROPÓSITO.....	8
4. NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	8
4.1 Requisitos Generales.....	8
4.2 Interacción de Procesos.....	9
4.2.1 Requisitos de Documentación.....	10
4.2.2 Manual de la Calidad.....	10
4.2.3 Control de los Documentos.....	10
4.2.4 Control de los Registros.....	11
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.1 Compromiso de la Dirección.....	11
5.2 Enfoque al Cliente.....	11
5.3 Política de Calidad.....	12
5.4 Planificación.....	12
5.4.1 Objetivos de la Calidad.....	12
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	12
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	12
5.5.2 Representante de la Dirección.....	12
5.5.3 Comunicación Interna.....	13
5.6 Revisión por la Dirección.....	13
5.6.1 Generalidades.....	13



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

5.6.2 Información de Entrada para la Revisión.	13
5.6.3 Resultados de la Revisión.....	13
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	13
6.1. Provisión de Recursos.....	13
6.2. Recursos Humanos.....	14
6.2.1 Generalidades.....	14
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	14
6.3. Infraestructura.....	14
6.4. Ambiente de Trabajo.....	14
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	15
7.1. Planificación de la Realización del Producto.....	15
7.2. Procesos Relacionados con el Cliente.....	15
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.....	15
7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.....	16
7.2.3. Comunicación con el Cliente.....	16
7.3. Diseño y Desarrollo.....	17
7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo.....	17
EXCLUSIÓN DEL PUNTO 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	17
7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.....	17
7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo.....	17
7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo.....	18
7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo.....	18
7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo.....	18
7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo.....	18
7.4. Compras.....	18
7.4.1 Proceso de Compras.....	18
7.4.2 Información de las Compras.....	19
7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.....	19
7.5. Producción y Prestación del Servicio.....	19
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.....	19
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.....	20
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	20
7.5.4 Propiedad del Cliente.....	20



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.5.5 preservación del producto.....	20
7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.....	21
8. MEDICIÓN, ANÁLIS Y MEJORA.....	21
8.1. Generalidades.....	21
8.2. Seguimiento y Medición.	21
8.2.1 Satisfacción del Cliente.....	21
8.2.2 Auditoría Interna.	21
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.....	22
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto.	22
8.3. Control del Producto No Conforme.	22
8.4. Análisis de Datos.	22
8.5. Mejora.	23
8.5.1 Mejora Continua.	23
8.5.2 Acción Correctiva.....	23
8.5.3 Acción Preventiva.....	23



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

1. ANTECEDENTES.

El Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía (SCHRTyC), es un Organismo Público Descentralizado, del Poder Ejecutivo del Estado, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica y operativa, creado mediante publicación número 101-A-2001, de fecha 9 de marzo del 2001, publicado en el Periódico Oficial, número 024; reformado, derogado y adicionado, mediante publicación 104-A-2007, de fecha 14 de marzo del 2007, publicado en el Periódico Oficial del Estado número 017; reformado y adicionado, en la publicación número 1016-A-2008, de fecha 31 de diciembre de 2008, publicado en el Periódico Oficial del Estado número 135 Tercera Sección; y reformado mediante publicación número 1021-A-2009, de fecha 7 de enero del 2009, publicada en el Periódico 137 Segunda Sección; y reformado y adicionado, en la publicación número 3065-A-2011, de fecha 14 de septiembre de 2011, publicado en el Periódico Oficial del Estado número 326.

2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

Nos caracterizamos por ser un medio Público Certificado; En Julio de 2008, se inicia el diseño que permite elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008, logrando la certificación de once procesos, lo que nos compromete a brindar a nuestra audiencia programas radiofónicos y televisivos con la mayor calidad en sus contenidos; así como, en la promoción de las locaciones para filmaciones cinematográficas; mejorando constantemente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Prueba de la mejora continua es el logro de la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008. Para obtenerlo se contó con la participación del personal directivo y mandos medios en actividades simultáneas: el proceso de digitalización y la revisión, actualización y simplificación de los procedimientos del SGC.

Tenemos como objetivo mantener informada y comunicada a la población del Estado, con el propósito de satisfacer los requerimientos de información que ésta necesita, con carácter objetivo y veraz, propiciando con ello su desarrollo. Así mismo, difundir a nivel nacional e internacional las zonas turísticas, lugares históricos, bellezas naturales, ciudades, pueblos y tradiciones, promoviendo dichos lugares para la realización de producciones cinematográficas, televisivas y radiofónicas.

2.1 Misión

Somos un Organismo descentralizado del Gobierno del Estado, que tiene la meta de producir, coproducir y transmitir programas informativos, culturales y educativos y atraer a empresas que realicen filmaciones audiovisuales, para la población de habla hispana y lenguas indígenas, desarrollando contenidos que impulsen el desarrollo humano de los Chiapanecos, a través de la Radio, Televisión y la difusión de las factibles locaciones cinematográficas.



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

2.2 Visión

Ser el Sistema de Comunicación audiovisual reconocido a nivel nacional e internacional, que promueva la calidad de nuestros programas radiofónicos y televisivos y la diversidad de locaciones factibles para el mercado cinematográfico, que sirva para contribuir al desarrollo social y económico del Estado de Chiapas.

2.3 Política de Calidad

Nuestro compromiso es cumplir con los requisitos normativos de los clientes y con los establecidos en la norma ISO 9001:2008; así como, trabajar por la mejora continua de Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

2.4 Objetivos de la Calidad

- Eficacia en la producción de Radio, Televisión y en la Promoción de Locaciones.
- Generar contenidos apegados al Código de Autorregulación.
- Mantener los resultados del Estudio de Percepción de Audiencia, con respecto al año anterior.

2.5 Valores Rectores

Respeto

Responsabilidad

Tolerancia

Honestidad

Ética

Solidaridad



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

Compromiso de Calidad con la Audiencia

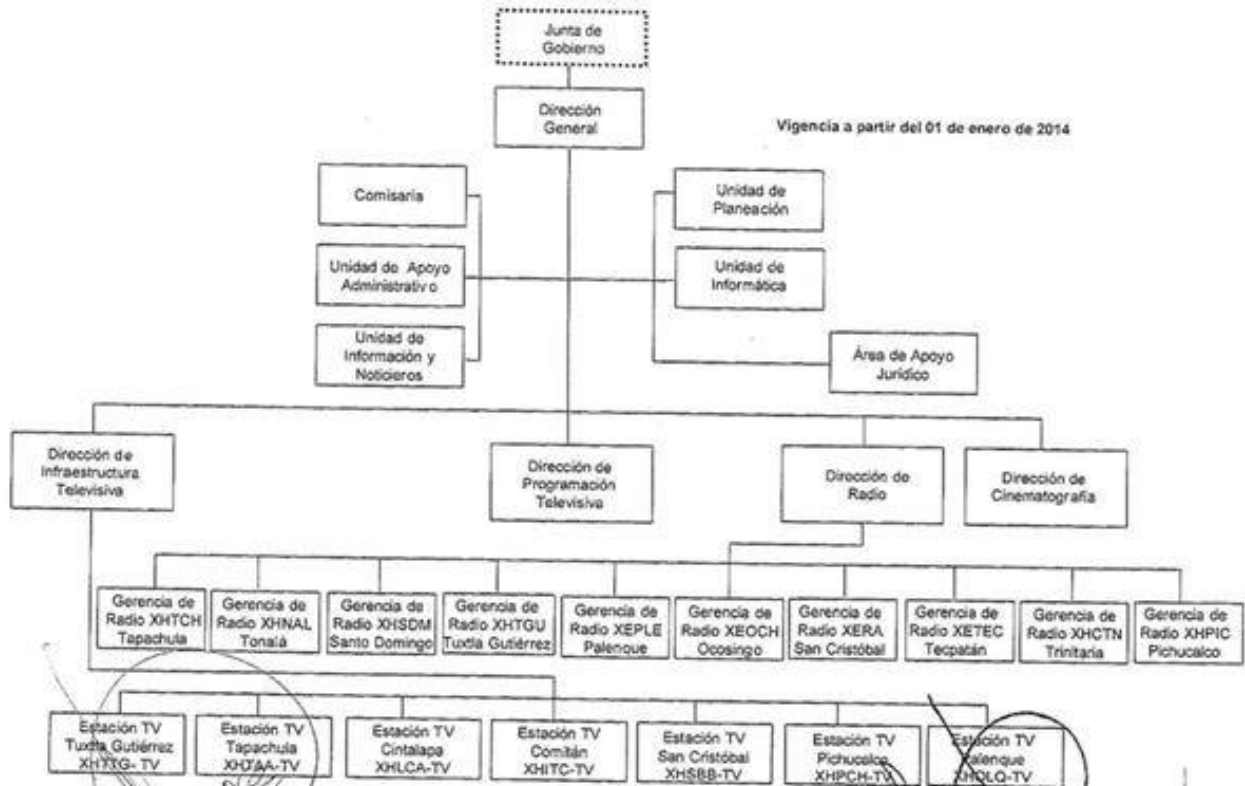
PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

2.6 Estructura Organizacional

Secretaría de Hacienda

Dictamen Técnico No. SH/SUBA/DGRH/DEO/238/2013

SISTEMA CHIAPANECO DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA ORGANIGRAMA GENERAL



Ing. Raúl Bermúdez Garduño
Director General de Recursos Humanos
de la Secretaría de Hacienda

Lic. Emilio Anaya Aguilar
Subsecretario de Administración
de la Secretaría de Hacienda

Dirección de Estructuras Orgánicas

5

2.7 Junta de Gobierno

La Junta de Gobierno aprueba y valida los acuerdos de ingresos y egresos en apego a la normatividad que emite la Instancia Normativa.



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

Compromiso de Calidad con la Audiencia

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

3. PROPÓSITO.

El Presente Manual tiene como propósito establecer y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, así como, la interacción entre sus procesos, bajo el siguiente alcance: “Todos los procesos certificados del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía, que incluye desde la generación de contenidos hasta su transmisión” basado en la **Norma ISO 9001:2008**.

4. NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 Requisitos Generales

Hemos documentado y certificado once procesos, con el compromiso de mejorar continuamente su eficacia:

- Determinamos criterios, procedimientos y métodos de medición necesarios para asegurarnos que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.
- Aseguramos la disponibilidad de los recursos para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos; a través de la gestión de recursos mediante proyectos de inversión e institucional; además, la titular de la Unidad de Apoyo Administrativo informa trimestralmente a la Alta Dirección, la eficacia de los recursos a través del análisis del ejercicio del gasto.
- Implementamos las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados mediante la evaluación de los procesos y la toma de decisiones, cuya responsabilidad recae en los directivos.
- La Alta Dirección, por medio de la coordinadora de auditorías y representantes de cada uno de los órganos administrativos coadyuvan en el seguimiento de los procesos quienes se encargan de vigilar el cumplimiento de los requisitos.

Procesos Externos

Los procesos externos, tales como Producciones o Coproducciones; determina su tipo y grado de control a través de los convenios; así mismo con el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.

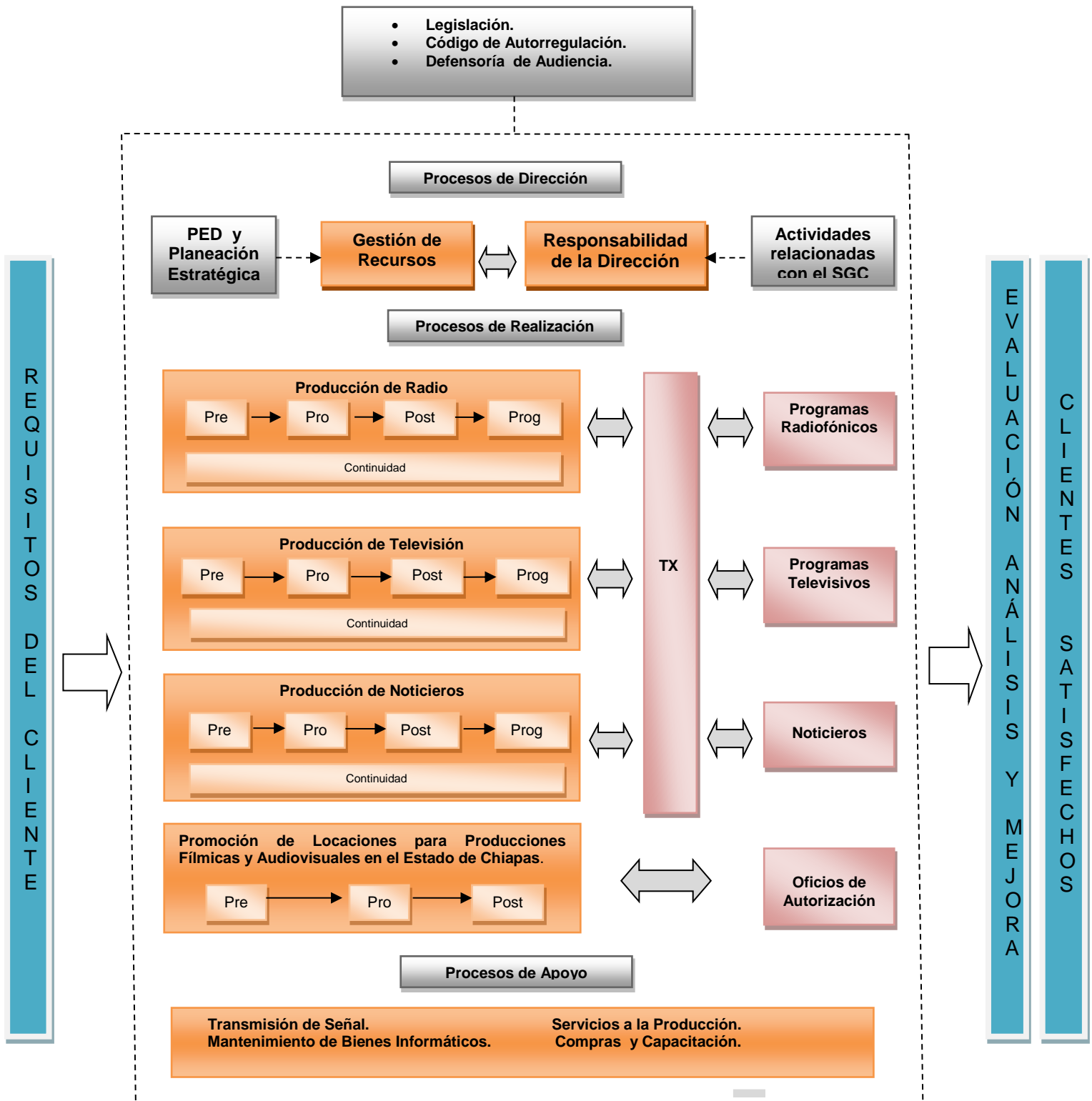


ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

Compromiso de Calidad con la Audiencia

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

4.2 Interacción de Procesos



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

4.2.1 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN.

Procesos documentados de acuerdo a Norma, siendo los necesarios para controlar sus actividades.

CÓDIGO	PROCESOS
DE DIRECCIÓN	
UPP-001	Gestión de Recursos
DGP-001	Responsabilidad de la Dirección
DE REALIZACIÓN	
RAP-001	Producción de Radio
TVP-001	Producción de Televisión
NOTP-001	Producción de Noticieros
DGP-001	Promoción de Locaciones para Producciones Fílmicas y Audiovisuales en el Estado de Chiapas
DE APOYO	
ITP-001	Servicios de Transmisión de Señal
ITP-002	Solicitud de Servicios a la Producción
UIP-001	Servicio de Mantenimiento de Bienes Informáticos
UAAP-001	Compras
UAAP-002	Capacitación

4.2.2 Manual de la Calidad.

Alcance de la Certificación

Todos los procesos del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía, que incluye desde la generación de contenidos hasta su transmisión.

Clientes.

- Externos: Televidentes, Radioescuchas, Mercado Cinematográfico, Patrocinadores y Dependencias de Gobierno.
- Internos: Todo el personal del SCHRTyC.

4.2.3 Control de los Documentos.

Los documentos requeridos para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran resguardados en CD'S y son controlados por la Coordinadora de Auditorías; cada uno de los documentos y sus adecuaciones están aprobados por los Directivos y se encuentran disponibles en los puntos de uso, permanecen legibles y fácilmente identificables. Los cambios y actualizaciones son aprobados y comunicados por cada responsable de proceso, quien se encarga de mantener actualizado el estado de

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

los documentos internos o externos que le apliquen. Los documentos de origen externo que son necesarios para la operación están identificados y su distribución está controlada, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento DGP-011 Control de Documentos.

4.2.4 Control de los Registros.

Los registros establecidos para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos; así como, la operación del Sistema de Gestión de la Calidad se controlan mediante el procedimiento DGP-012 Control de Registros.

Cada responsable de proceso aplica los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Las modificaciones a los formularios se notifican al responsable del control de registros y la notificación de las actualizaciones se realizan de manera oficial a los involucrados. En los archivos permanecen únicamente los registros vigentes; son legibles, fácilmente identificables mediante códigos; los obsoletos se mantienen en CD'S. Se determina un periodo de retención, después del cual se destruye a menos que sea un documento de requerimiento legal y que tendrá su propio periodo de vigencia y retención.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección General, demuestra su compromiso con la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Comunicando al personal, la importancia de satisfacer los requisitos de sus clientes.
- Estableciendo una Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.
- Revisando una vez al año el SGC.
- Gestionando el recursos económicos, para garantizar el SGC.
- Conservando evidencias de las actividades anteriores.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, por medio de los resultados del Estudio de Percepción de Audiencia.



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

La Alta Dirección, su Representante, Directivos y Auditores Internos, se aseguran de vigilar el cumplimiento de la Política de Calidad:

“Nuestro compromiso es cumplir con los requisitos normativos, de los clientes y con los establecidos en la norma ISO 9001:2008; así como, trabajar por la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad”.

5.4 PLANIFICACIÓN.

5.4.1 Objetivos de la Calidad

- Eficacia en la producción de Radio, Televisión y en la Promoción de Locaciones.
- Generar contenidos apegados al Código de Autorregulación.
- Mantener los resultados del Estudio de Percepción de Audiencia, con respecto al año anterior.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección General aprueba el DGF-002 Plan Anual de Actividades y se asegura mediante revisiones mensuales o trimestrales de que cumplan los requisitos del apartado 4.1, con los Objetivos de la Calidad, cuando se implementan cambios o se establecen compromisos, se documentan en DGF-001 Fichas de Seguimiento de Seguimiento de Acuerdos.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

La Alta Dirección, su Representante y a la Coordinadora de Auditorías se asegura de que todo el personal demuestren su compromiso y responsabilidad en la ejecución del SGC.

5.5.2 Representante de la Dirección.

La Alta Dirección designa a su Representante (RD), quien tiene la autoridad y responsabilidad para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la operación eficaz del SGC. Informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.

Así mismo, se asegura de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. En caso necesario, la responsabilidad del representante de la dirección incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

5.5.3 Comunicación Interna.

La Alta Dirección se asegura 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, esto incluye:

- Reuniones de Grupo estratégico
- Oficios, circulares, memorándums y fichas de seguimiento de acuerdos.
- Correos electrónicos.
- Encuesta del clima laboral.
- Pizarrones informativos

5.6 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1 Generalidades.

La Alta Dirección revisa por lo menos una vez al año la **conveniencia** del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de conocer que la inversión asignada a su mantenimiento es acorde a nuestros requerimientos, que es **adecuado** en tanto cumple con la normatividad que aplica al SGC y que tiene la **capacidad para alcanzar los objetivos** que se plantea.

5.6.2 Información de Entrada para la Revisión.

Durante la revisión por la Dirección se informan los resultados de las Auditorías, la retroalimentación del cliente a través del Estudio de la Percepción de Audiencia; el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad y las recomendaciones de mejora.

5.6.3 Resultados de la Revisión.

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección para la toma de decisiones se formulan, a través del seguimiento a los compromisos establecidos en las reuniones de Grupo Estratégico.

6. GESTIÓN DE RECURSOS.

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Gestionamos los recursos económicos ante la instancia normativa, para el mantenimiento del SGC. procurando mejorar continuamente su eficacia, conforme a su programa Operativo Anual y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos. Esta provisión incluye el recurso para las Auditorías de Vigilancia y su mantenimiento.



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

6.2. Recursos Humanos.

El factor humano es el recurso más importante en el SCHRTyC por ello, los directivos tienen el compromiso de motivar a sus colaboradores a alcanzar de sus metas e inducen al cumplimiento de los Valores Rectores de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

6.2.1 Generalidades

Contamos con la experiencia necesaria acorde a las funciones que desempeñamos. Los expedientes están integrados con los registros documentales respecto a la formación y habilidades de cada puesto.

6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

Desempeñamos el trabajo de acuerdo a nuestras competencias. En casos necesarios se nos proporcionan cursos y talleres de formación o actualización de nuestras funciones, para contribuir al logro de los objetivos de la calidad.

Esta pertinencia se determina por medio de la detección de necesidades para el personal; hasta la medición de su eficacia con el cuestionario de evaluación para medir la eficacia de la capacitación.

Existen dos modalidades en la impartición de las capacitaciones; los que son de forma gratuita por invitación de organismos públicos o privados y los que son tramitados a través del Instituto de Profesionalización del Servidor Público, Órgano Desconcentrado del Gobierno del Estado, quien determina la viabilidad de cada evento formativo, en caso de que el curso no se encuentre en el catálogo que emite el Instituto de Profesionalización del Servidor Público a inicio de cada ejercicio fiscal, el Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía a través del Secretario Técnico del Comité de Capacitación, representado por el Jefe del Área de Recursos Humanos, solicita el dictamen técnico correspondiente y la liberación del recurso.

6.3. INFRAESTRUCTURA.

Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- Edificio, espacios de trabajo y servicios, de acuerdo a las necesidades estructurales de la Entidad, por medio del cumplimiento de la normatividad vigente a través del área de Recursos Materiales, mediante contrato de prestación de servicios. UAAF-003-003 Plan de mantenimiento al edificio del SCHRTyC.
- Equipo para los procesos tanto hardware como software, otorgados y controlados por la Unidad de Informática; así como, del mantenimiento respectivo. Plan de mantenimiento de la Unidad de Informática.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

La Alta Dirección a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, determinan y gestionan el ambiente necesario para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios otorgados; proporcionando los



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

recursos necesarios tales como: un buen clima laboral, mobiliario y equipo en buen estado, instalaciones funcionales, iluminación adecuada, aire acondicionado controlado y vehículos para el desarrollo eficaz de las funciones.

Se realiza una vez al año la **Evaluación del Clima Laboral**, para conocer el sentir de los colaboradores, La alta Dirección conjuntamente con los Directivos analizan los resultados para tomar acciones de mejoras.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

Planificamos y desarrollamos los procesos necesarios para la realización de productos y/o servicios. La planificación de la realización del producto y/o servicio es coherente con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad dado que la planificación del recurso para la realización de los productos y prestación de los servicios son considerados en el Anteproyecto de Gasto Institucional e Inversión.

Durante la planificación de la realización de los productos de Radio, Televisión, y el Servicio de Promoción de Locaciones para Filmaciones Cinematográficas, hemos determinado cuando es apropiado lo siguiente:

- A través de los documentos de cada proceso la utilización de formatos de control para recopilar evidencias, cumplimiento del objetivo de la calidad; así como, de los requisitos para los productos y/o servicios.
- Se han establecido procedimientos, documentos y proporcionado los recursos materiales, humanos, técnicos y financieros específicos de acuerdo a los requisitos de los productos y servicios.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición especificadas para el producto; así como, los criterios de aceptación están determinadas en el Manual de Procedimientos de cada proceso.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.

Se determinan las partes interesadas para cada proceso.

- Los clientes tanto: internos como externos.
- Patrocinadores.
- Instancias Normativas, Legales y Reglamentarias: Ley Federal de Radiodifusión y Telecomunicaciones y Radiodifusión, Reglamento Interno del SCHRTyC.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.

Esta revisión se efectúa antes de que se comprometa proporcionar el servicio al cliente tanto interno como externo. Se deja evidencia del cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto televisivo a través de los formatos TVF-003 Requerimientos a la Producción, TVF-004 Asignaciones de Producción, ITF-002-001 Requerimiento Técnicos de Locación; así como, ITF-002-002 Orden de Estudio de acuerdo a los procedimientos establecidos.

En el caso de Nuevos Productos Noticiosos el cumplimiento se demuestra mediante la utilización del formato Anexo 5, según se estipula en el procedimiento NOTP-001.

Para el Proceso de Producción de Radio en el formato Planificación, Verificación y Validación del Producto RAF-001-001.

Nota: Los Contenidos de todos los productos Televisivos y Radiofónicos se apegan al Código de Autorregulación.

En el proceso Promoción de Locaciones para Producciones Fílmicas y Audiovisuales en el Estado de Chiapas, los requisitos relacionados con el servicio se visualizan en la siguiente liga del portal del gobierno del Estado: <http://www.chiapas.gob.mx/servicios-por-entidad/sistema-chiapaneco>.

De esta manera se asegura que:

- Están definidos los requisitos del producto y/o servicio en los procedimientos que aplican a cada proceso.
- Están resueltas las diferencias existentes entre la petición del usuario y los expresados previamente, conforme a las atribuciones y responsabilidades del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.
- Se mantienen resultados de la revisión y de las acciones originadas por el usuario.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

Determinamos implementar disposiciones eficaces, mediante la retroalimentación con el cliente a través del análisis de la información obtenida en:

- la página oficial del SCHRyC www.radiotvycine.chiapas.gob.mx
- Redes sociales como: facebook, twitter y you tube.
- Estudio de Percepción de Audiencia en televidentes y radio escuchas.
- Los requerimientos, consultas y cualquier solicitud que defina el cliente para su servicio.

En lo que refiere al Servicio Social a la Comunidad, las solicitudes de la audiencia se atienden como se describe en los requisitos estipulados en la página de internet <http://www.chiapas.gob.mx/servicios-por-entidad/sistema-chiapaneco>.



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

Cuando se trata de nuevas producciones como: telenovelas, radionovelas, espacios informativos o programas, se planifica y controla el producto o servicio mediante:

- Las etapas del diseño y desarrollo.
- La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa.
- La clara asignación de las responsabilidades para su desarrollo.

EXCLUSIÓN DEL PUNTO 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Se establecen para el proceso Promoción de Locaciones para producciones Fílmicas y Audiovisuales en el Estado de Chiapas (DCP-001) considerando que a través de él se otorga únicamente servicio de apoyo para la realización de producciones audiovisuales, acompañamiento, scouting y solicitud de permisos de rodaje/filmación con las autoridades pertinentes dependiendo de las locaciones elegidas en nuestro estado, cuyas características son establecidas por el cliente de acuerdo a sus necesidades de locaciones para la producción. En el momento que se recibe una solicitud de prestación de servicio por alguna casa productora, se verifica que la información sea verídica, la casa productora se encuentre funcionando en tiempo y forma para poder darle seguimiento a su solicitud y brindar los servicios requeridos. Todo permiso de filmación/rodaje es otorgado por las diversas instituciones Federales y Estatales, dependiendo de las locaciones a utilizar en la entidad, de acuerdo a la normatividad establecida.

7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.

Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantiene registros que incluyen los Procedimientos para cada proceso; convenios en el área jurídica y normatividad vigente.

7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo.

Aplicable para las nuevas producciones se proporcionan de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y son aprobadas por los responsables antes de ser transmitidos al aire.

- Se valida si los productos y/o servicios cumplen los requisitos de los elementos de entrada.
- Proporciona información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- Contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del producto.
- Especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. (Evidencias de producciones radiofónicas y televisivas; así como, fichas de identificación de producciones terminadas en acervo).

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo.

En diferentes etapas se realizan revisiones del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo.
- Se identifica cualquier problema y se proponen las acciones necesarias.
- Avance del cumplimiento de metas de proyectos institucionales y de inversión.

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo.

La verificación de lo planificado de acuerdo al punto 7.3.1. que refiere al cumplimiento de los requisitos de entrada, puede constatarse con las evidencias de los instrumentos utilizados para tal fin. En los casos de producciones radiofónicas y televisivas, existe un responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos, de acuerdo a sus etapas de realización y los registros correspondientes.

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo.

Es responsabilidad del productor designado realizar la validación del diseño y desarrollo para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto. La validación se realiza antes de la entrega o implementación del producto. Se mantienen registros de los resultados de la validación.

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo.

Cuando se presentan cambios, los Directivos y productores responsables de los proyectos, registran mediante memorándums, tarjetas informativas o en su caso fichas de seguimientos, dado que este puede impactar en tiempos y costos. Una vez revisados, verificados y validados, según sea apropiado se aprueba antes de su implementación.

7.4. COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras.

La Unidad de Apoyo Administrativo a través del área de Recursos Materiales, se aseguran que los productos adquiridos mediante el proceso de compras por Licitación y Compras Menores a 750 SMDV, cumplan con los requisitos especificados por el área requirente y en base a lo establecido en la Ley de Adquisiciones del Estado de Chiapas, en las que se basa para determinar el tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido.

Así mismo, selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con la calidad, precio, servicio y tiempo de entrega que ofrezcan en apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicio del Estado de Chiapas. Las evidencias del cumplimiento de requisitos y el control de los registros se ubican en la Unidad de Apoyo administrativo y el Área de Recursos Materiales.



PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.4.2 Información de las Compras.

Se aplican los lineamientos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación del Servicio del Estado de Chiapas, por lo que antes de realizar la compra se verifica a qué tipo corresponde (Menores a 750 SMDV y/o por Licitación).

La información de las adquisiciones se da a conocer a los proveedores a través de un medio remoto (internet) u orden de compra que describe el producto a adquirir, incluyendo cuando sea apropiado:

- Los requisitos para la selección y adquisición del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- Los requisitos para la calificación del personal, cuando se trate de un bien o un servicio especializado.
- Requisitos para la aplicación del proceso de calidad.

7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.

Se realiza la verificación y validación de los productos adquiridos de acuerdo a las necesidades de los órganos administrativos y confirma que cumplan con los requisitos específicos. Así también, realiza las compras de forma general de acuerdo al presupuesto asignado y autorizado anualmente, por lo tanto existe un método para la liberación del producto. Cuando se trata de compras menores a 750 SMDV, la liberación del producto se evidencia a través de vales de salida y en los casos donde aplique el control de inventarios, se realiza el resguardo correspondiente del bien adquirido.

En el caso de la variable de compras por licitación, la verificación se realiza a través de un dictamen técnico emitido por el área requirente en el cual se verifican las características del bien o servicio a adjudicar con las propuestas que hacen los proveedores.

Las evidencias se observan en dictamen técnico (en la Jefatura de Recursos Materiales)

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.

Se planifican y llevan a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, como:

- La disponibilidad de la información que describe las características del producto en los expedientes de programas televisivos y radiofónicos.
- La disponibilidad de las instrucciones de trabajo cuando sea necesario. (Órdenes de trabajo en Jefatura de Producción y Post-producción, órdenes de estudio en Control Maestro; órdenes de transmisión tanto en el Departamento de Programación como en la Jefatura de Oficina de Ingeniería de Radio y Departamento Técnico de Televisión. Uso del equipo apropiado. (Requisitos en las instrucciones de trabajo).
- La implementación del seguimiento y la medición.
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.



ISO 9001:2008
RSGC 911
2015.02.24
2018.02.24

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.

Para transmisiones en vivo, especiales o imprevistas, son los responsables en cada tramo de control; así como, el personal con la competencia necesaria de validar el proceso de producción y de la prestación del servicio.

Los requisitos están declarados en los procedimientos de los procesos involucrados.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

En el caso del proceso producción de noticieros (NOTP-01) la información a transmitir está catalogada por términos como el Fulltrack, VoSot, standup, bite/insert, así como la fecha, nombre, etc. los cuales son identificados por el personal especializado y con autoridad para realizar la búsqueda del origen de la fallas a fin de determinar la corrección y que en lo subsecuente se presente de acuerdo a los requisitos. En el caso de las producciones radiofónicas y televisivas la identificación y trazabilidad se realiza por nombre del programa, serie, fecha y horario de emisión y sus fuentes correspondientes.

En el Proceso de Producción de Televisión los productos televisivos se identifican por nombre del programa y el título desde su planificación TVF-002 Calendarización Programática Mensual, hasta su pauta en la Programación Diaria TVF-010.

7.5.4 Propiedad del Cliente.

Los materiales audiovisuales obtenidos por intercambios y convenios con otras instituciones nacionales e internacionales están identificados y resguardados para su conservación.

7.5.5 preservación del producto.

En la fonoteca y videoteca, se conserva el material sonoro y audiovisual que se produce; Así como, aquellos que provengan de producciones externas.

El material sonoro permanece bajo las siguientes condiciones:

- Humedad Relativa.
- Temperatura controlada.
- Estantería adecuada (magnetismo cero).
- Clasificación y localización topográfica.

En el caso del material videográfico:

- Humedad Relativa.
- Temperatura controlada.
- Registro en las bases de datos.
- Control de entradas y salidas.

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La Dirección de Infraestructura Televisiva se asegura de que al inicio de las transmisiones o grabaciones de cada programa se ajustan y/o reajustan los equipos de acuerdo a los parámetros de la Norma internacional ATSC 2.0. Los resultados de verificaciones y calibraciones se registran de acuerdo al procedimiento correspondiente.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. GENERALIDADES.

Los Directivos analizan y evalúan el cumplimiento de los requisitos para demostrar la conformidad de los productos y servicios con el propósito de tomar las decisiones que nos permitan mejorar continuamente.

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, se realiza, al menos una vez al año, el **Estudio de Percepción de Audiencia**; los resultados permite a la Alta Dirección tomar las medidas pertinentes para lograr la satisfacción de los clientes.

8.2.2 Auditoría Interna.

Se lleva a cabo por lo menos una auditoría interna al año programada en el Plan de Auditoría Interna DGF-003 para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad; es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la Entidad y se mantiene de manera eficaz.

El Programa de Auditorías, se desarrolla tomando en consideración la participación de los Auditores Internos, los criterios y alcance de auditoría. La metodología se encuentra establecida en el procedimiento de Auditoría Interna, (Documento de Apoyo).

La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan el área en donde laboran. Se mantienen registros de las auditorías y sus resultados. La Dirección y/o Unidad que está siendo auditada se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de acuerdo al procedimiento DGP-008 Acciones Correctivas.

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

Para demostrar la eficacia de los procesos, se presentan informes a la Alta Dirección sobre la Evaluación del Proceso de la siguiente manera:

- Mensual: Producción de Radio, Producción de Televisión, Producción de Noticieros, Servicios a la Producción y Transmisión de Señal.
- Trimestral: Gestión de Recursos, Promoción de Locaciones para producciones fílmicas y audiovisuales en el Estado de Chiapas, Compras, Capacitación y Mantenimiento de Bienes Informáticos.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, los responsables de procesos atienden las No Conformidades a través de correcciones y/o acciones correctivas de acuerdo al procedimiento DGP-008.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto.

Se realiza el seguimiento y mide las características de los productos y/o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planificadas y de acuerdo a las características de Calidad Puntos de Control de los procesos de realización. Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

8.3. Control del Producto No Conforme.

En los procesos de realización, nos aseguramos de cumplir con los requisitos de identificación y Control del Producto No Conforme para prevenir su uso o entrega no intencionados, por lo que establecimos el procedimiento Producto No conforme DGP-007. Cuando se corrige un servicio o producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se mantienen registros de la naturaleza de las No conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente a través de bitácoras, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. (Documento de apoyo: Características de Calidad. Puntos de Control).

8.4. Análisis de Datos.

La Alta Dirección y Directivos analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de determinar dónde puede realizarse la mejora continua, esto incluye los datos generados en la evaluación de los procesos, y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de los clientes y proveedores.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas.

PROCEDIMIENTO:	CODIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
MANUAL DE CALIDAD	DGMC-001	13/06/ 2016	6	23

8.5. Mejora.

8.5.1 Mejora Continua.

Mejoramos continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la Política de la Calidad, los resultados de la auditoría, las acciones preventivas y correctivas y la revisión por la Dirección.

8.5.2 Acción Correctiva.

Establecimos los procedimientos **DGP-008** Acciones Correctivas, **DGP-009** Acciones Preventivas, **DGP-0010** Oportunidades de Mejora a fin de tomar las acciones necesarias para eliminar las causas de las No Conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades encontradas.

8.5.3 Acción Preventiva.

Determinamos las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia a través del procedimiento **DGP-009** Acciones Preventivas para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.