

PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	DGP-003	25/05/2016	6	4

OBJETIVO:

Demostrar el compromiso de la Alta Dirección para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; así como, el mantenimiento y Mejora Continua.

ALCANCE:

Revisar, analizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

DESARROLLO:

- Comunica a los titulares de los órganos administrativos la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes tanto internos como externos, así como, los legales y reglamentarios; Internos en la interacción con cada una de las áreas; externos radioescuchas, televidentes y casas productoras.
- Revisa anualmente los objetivos de la calidad y Política de Calidad en reunión del Grupo Estratégica, una vez que se ha realizado la revisión por la Dirección.
- La Alta Dirección realiza por lo menos una vez al año la Revisión por la Dirección para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad es conveniente, adecuado y eficaz; es decir, que tiene la capacidad para alcanzar los objetivos.
- Los responsables de los procesos de realización (Producción de Televisión, Producción de Noticieros y Producción de Radio entregan a la Dirección General un informe mensual del análisis del comportamiento de sus procesos en el que se incluyen las medidas tomadas cuando no se cumple con los indicadores de medición. Los líderes de los procesos de apoyo y el proceso Promoción de Locaciones Fílmicas y Audiovisuales informan trimestralmente a fin de que puedan tomar acción una vez que hayan analizado el comportamiento de los tres meses.
- Para conocer la satisfacción del cliente anualmente se realiza el Estudio de Percepción de Audiencia, a fin de enriquece los contenidos de los productos televisivos y radiofónicos.
- La Alta Dirección se asegura de la comunicación del SGC a través de reuniones con Directivos y mandos medios; así como de reuniones con personal operativo y publicaciones de avisos en los pizarrones de difusión.

PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	DGP-003	25/05/2016	6	4

- Como parte del compromiso con el SGC, la Alta Dirección designó un representante de la Dirección General y un Coordinador de Auditorías para asegurarse del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 del SGC.
- Los titulares de cada uno de los órganos administrativos, designaron a los representantes de sus áreas para el seguimiento correspondiente.
- Para asegurarse de que los representante y los auditores tengan el conocimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 han sido capacitados bajo la norma 19011: 2011 NMX-CC-19011-IMNC-2012 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión). Así mismo se dan asesorías personalizadas para los auditores de nuevo ingreso.
- La Alta Dirección ha nombrado una Coordinadora de Auditores quien tiene como responsabilidad planificar las auditorías internas (Plan de Auditoría Interna DGF-003) para dar cumplimiento al Plan Anual de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad (DGF-002).
- Una vez concluido el Plan de Auditorías, la Coordinadora y los auditores informan en reunión del Grupo Estratégico el resultado de la auditoría interna.

BIBLIOGRAFÍA:

Norma ISO NMX-CC-9000-IMNC 2008
 Norma ISO NMX-CC-9001-IMNC 2008
 Norma ISO NMX-CC-9004-IMNC 2008
 Norma ISO NMX-CC-19011-IMNC 2011
 Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
 Código de Autorregulación

PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	DGP-003	25/05/2016	6	4

Cambio:	
Nuevo	Modificación
	X
Modificación	
Dice:	Debe decir:
CÓDIGO: DGP-001-001	CÓDIGO: DGP-003
Objetivo: Demostrar el compromiso de la Alta Dirección para asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad; así como, la mejora continua de su eficacia a través del cumplimiento de los requisitos normativos, de los clientes y los establecidos en la Norma ISO 9001:2008.	Objetivo: Demostrar el compromiso de la Alta Dirección para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; así como, el mantenimiento y Mejora Continua.
Alcance: Evaluar, analizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.	Alcance: Revisar, analizar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • La Alta Dirección asegura la eficacia de la comunicación del SGC mediante reuniones con Directivos y mandos medios; reuniones con personal operativo, publicación de información en los pizarrones de difusión y buzones para "Cartas a la Dirección General". • Se asegura de la conveniencia del Sistema de Gestión de la Calidad, adecuación y eficacia continua mediante la evaluación mensual, trimestral y a través de los Informes a la Alta Dirección que se realizan al menos dos veces al año. • La revisión incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC considerando el proceso de digitalización; así como, la política de calidad y los objetivos de la calidad. • Para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, la Alta Dirección nombró una Representante quien tiene la responsabilidad y autoridad sobre cualquier necesidad de mejora. • Para garantizar la aplicación de los procedimientos declarados en cada uno de los procesos, se creó un Comité de Calidad integrado por los titulares de los órganos administrativos y personal operativo de las diferentes áreas del SCHRTyC, quienes se aseguran del cumplimiento de los requisitos de los procesos certificados. 	Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • Comunica a los titulares de los órganos administrativos la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes tanto internos como externos, así como, los legales y reglamentarios; Internos en la interacción con cada una de las áreas; externos radioescuchas, televidentes y casas productoras. • Revisa anualmente los objetivos de la calidad y Política de Calidad en reunión del Grupo Estratégica, una vez que se ha realizado la revisión por la Dirección. • La Alta Dirección realiza por lo menos una vez al año la Revisión por la Dirección para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad es conveniente, adecuado y eficaz; es decir, que tiene la capacidad para alcanzar los objetivos. • Los responsables de los procesos de realización (Producción de Televisión, Producción de Noticieros y Producción de Radio entregan a la Dirección General un informe mensual del análisis del comportamiento de sus procesos en el que se incluyen las medidas tomadas cuando no se cumple con los indicadores de medición. Los líderes de los procesos de apoyo y el proceso Promoción de Locaciones Fílmicas y Audiovisuales informan trimestralmente a fin de que puedan tomar acción una vez que hayan analizado el comportamiento de los tres meses. • Para conocer la satisfacción del cliente anualmente se realiza el Estudio de Percepción de Audiencia, a fin de enriquece los contenidos de los productos televisivos y radiofónicos.

PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:	CAMBIO:	REVISIÓN:	PÁGINAS:
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	DGP-003	25/05/2016	6	4

<ul style="list-style-type: none"> • Los titulares de cada uno de los órganos administrativos, designaron a los representantes de sus áreas quienes además fungen como, auditores. • Para asegurarse de que los representante y los auditores tengan el conocimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 han sido capacitados bajo la norma 19011: 2011 NMX-CC-19011-IMNC-2012 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión). • La Alta Dirección ha nombrado una Coordinadora de Auditores quien tiene como responsabilidad planificar las auditorías internas y externas (Plan de Auditoría Externa DG-001-006) para dar cumplimiento al Plan Anual de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad (DG-001-005). • Una vez concluido el Plan de Auditorías, la Coordinadora y los auditores informan en reunión de Calidad el resultado de las auditorías. • En función de los objetivos de la auditoría los auditores verifican la eficacia de las acciones, mismas que pueden ser consideradas en una auditoría posterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Alta Dirección se asegura de la comunicación del SGC a través reuniones con Directivos y mandos medios; así como de reuniones con personal operativo y publicaciones de avisos en los pizarrones de difusión. • Como parte del compromiso con el SGC, la Alta Dirección designó un representante de la Dirección General y un Coordinador de Auditorías para asegurarse del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 del SGC. • Los titulares de cada uno de los órganos administrativos, designaron a los representantes de sus áreas para el seguimiento correspondiente. • Para asegurarse de que los representante y los auditores tengan el conocimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 han sido capacitados bajo la norma 19011: 2011 NMX-CC-19011-IMNC-2012 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión). Así mismo se dan asesorías personalizadas para los auditores de nuevo ingreso. • La Alta Dirección ha nombrado una Coordinadora de Auditores quien tiene como responsabilidad planificar las auditorías internas (Plan de Auditoría Interna DGF-003) para dar cumplimiento al Plan Anual de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad (DGF-002). • Una vez concluido el Plan de Auditorías, la Coordinadora y los auditores informan en reunión del Grupo Estratégico el resultado de la auditoría interna.
---	--

Elaboro:	Autorizó:
Mtra. Salma Arévalo Zavaleta Rep. De Alta Dirección	Lic. Susana Guadalupe Solís Esquinca Directora General