



ANEXO A

PROCESOS CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA SECTUR

Procesos Certificados

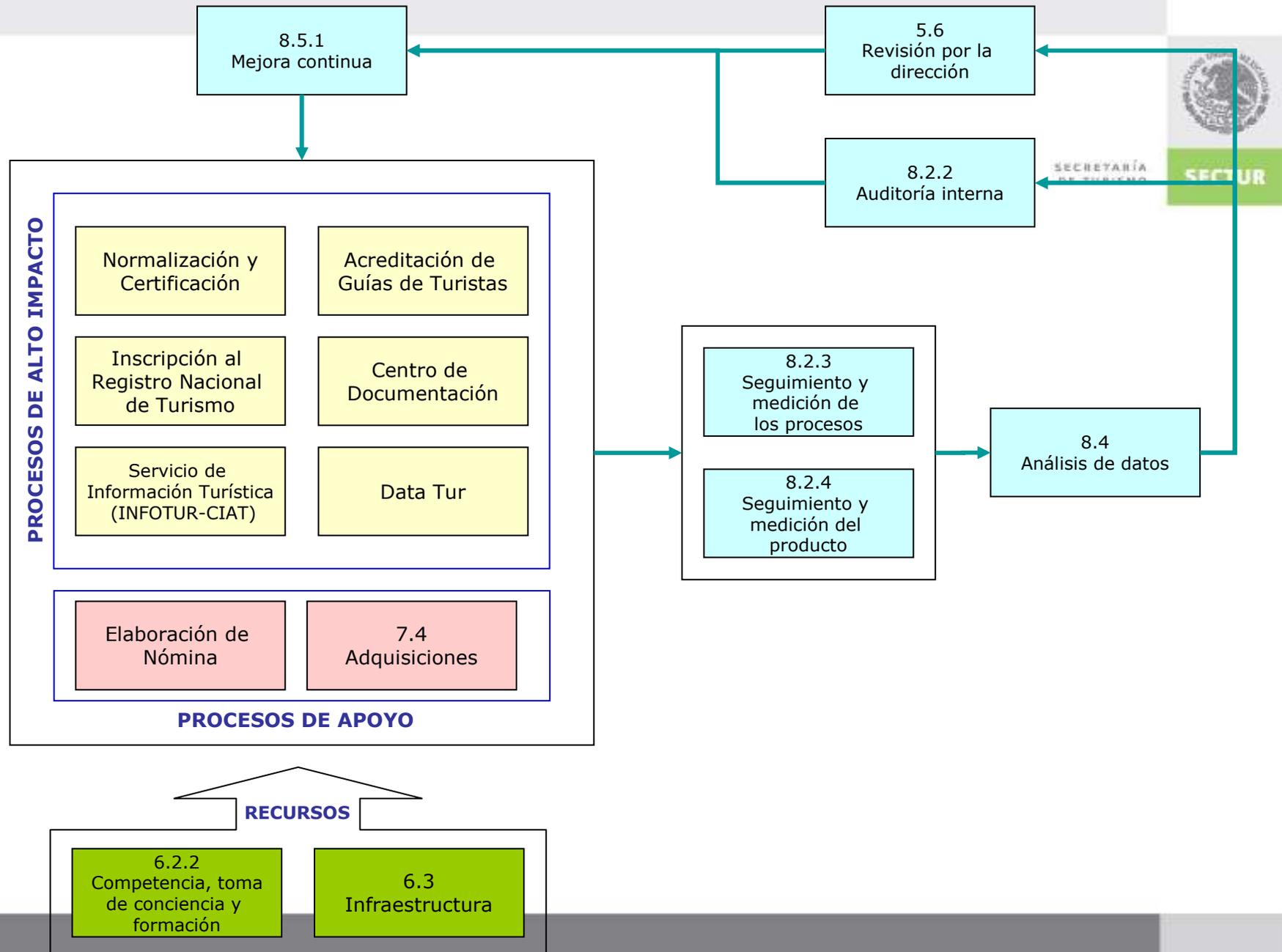


SECRETARÍA
DE TURISMO

SECTUR

1. Adquisiciones
2. Elaboración o revisión de Normas Oficiales Mexicanas / Aprobación / Ampliación de Unidades de Verificación, Seguimiento de la Aprobación de Unidades de Verificación.
3. DataTur para la Formación y Divulgación de Estadísticas de Turismo confiables, oportunas y para ampliar su cobertura
4. Centro de Documentación
5. Servicio de Información Turística (INFOTUR-CIAT)
6. Acreditación de guías de turistas
7. Registro Nacional de Turismo
8. Elaboración de la Nómina

Interacción de procesos

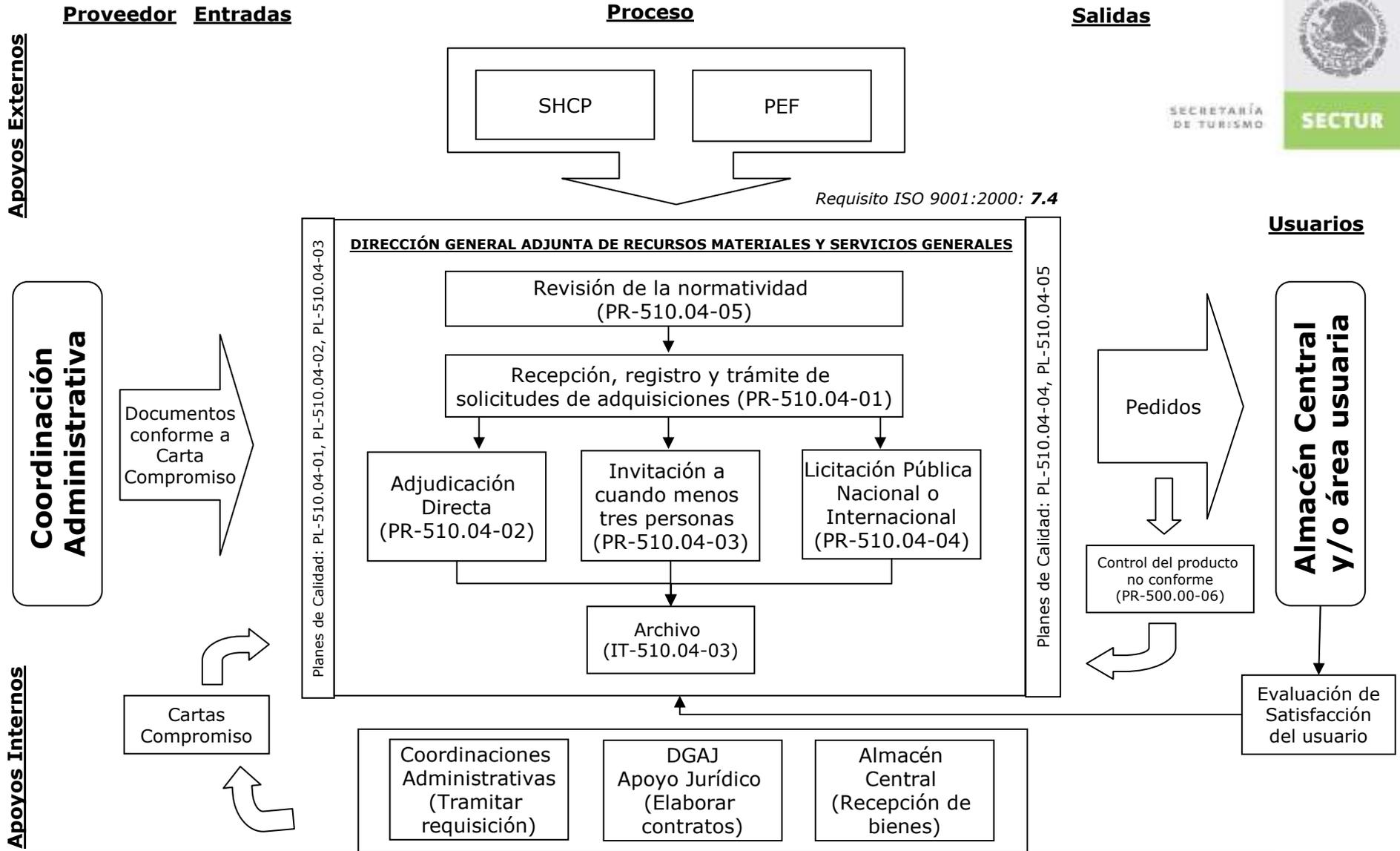


Mapeo del Proceso de Adquisiciones



SECRETARÍA DE TURISMO

SECTUR



Mapeo del Proceso de Elaboración o revisión de Normas Oficiales Mexicanas / Aprobación / Ampliación de Unidades de Verificación, Seguimiento de la Aprobación de Unidades de Verificación



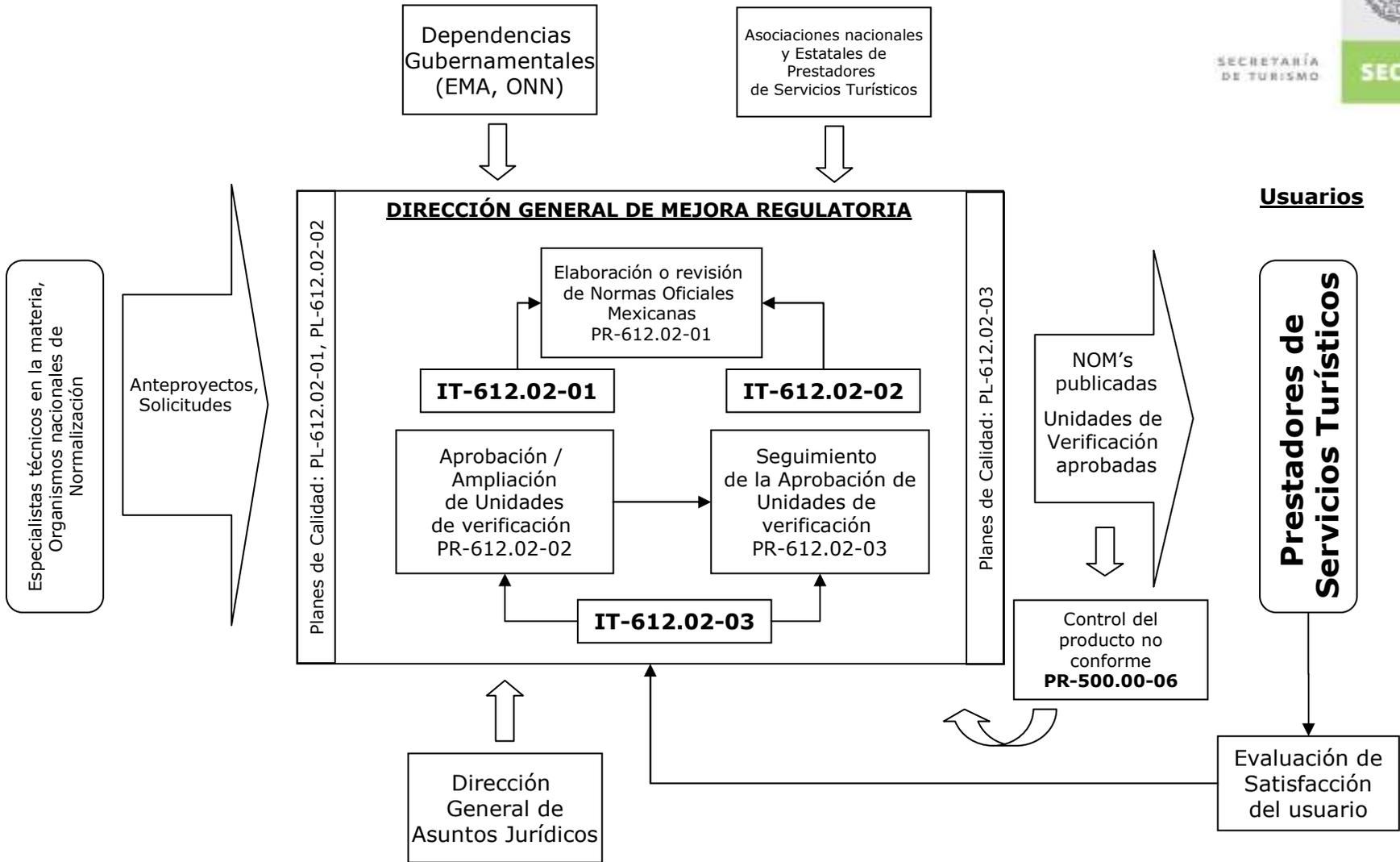
Apoys Externos

Proveedor Entradas

Proceso

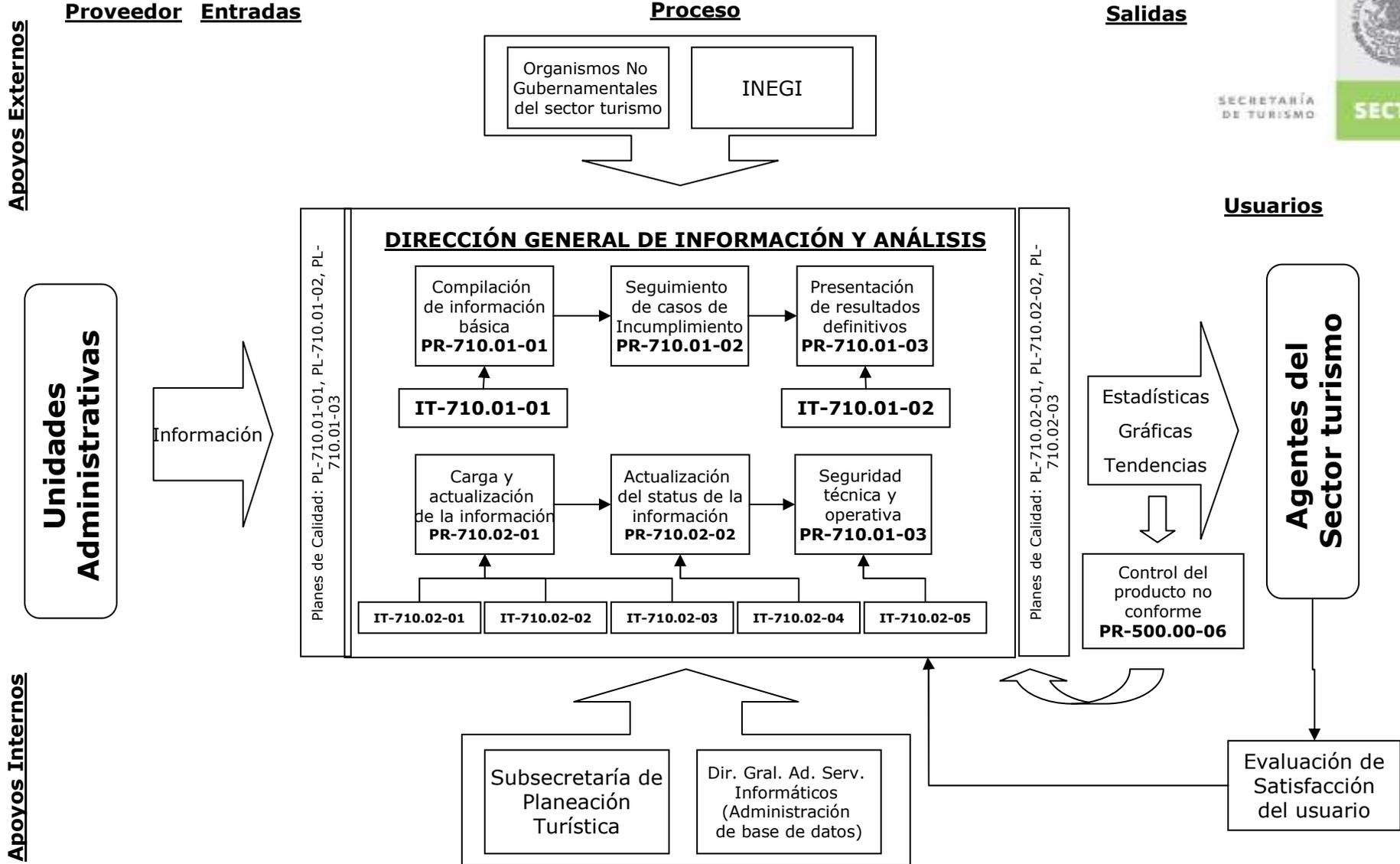
Salidas

Usuarios



Apoys Internos

Mapeo del Proceso de DataTur para la Formación y Divulgación de Estadísticas de Turismo confiables, oportunas y para ampliar su cobertura



Mapeo del Proceso del Centro de Documentación



Apoys Externos

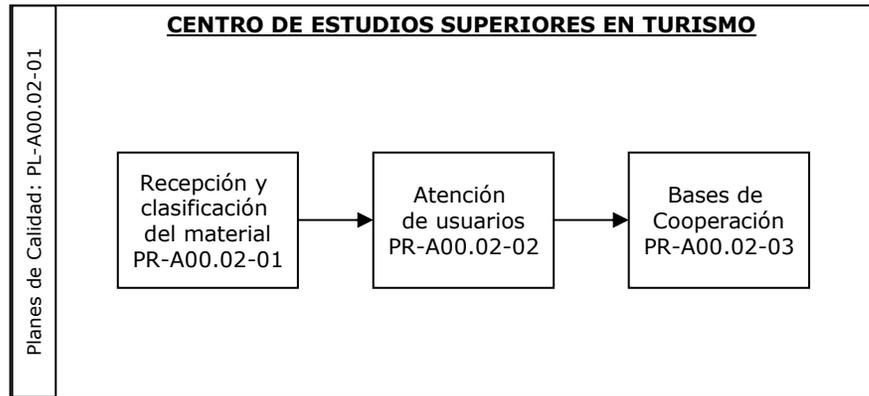
Proveedor Entradas

Proceso

Salidas



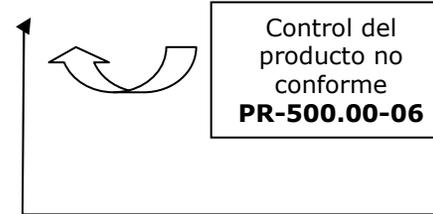
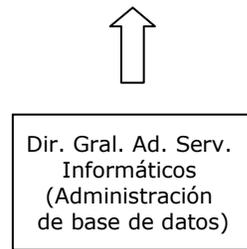
Estudiantes, turistas nacionales y extranjeros, público en general e investigadores



Usuarios

Estudiantes, turistas nacionales y extranjeros, público en general e investigadores

Apoys Internos



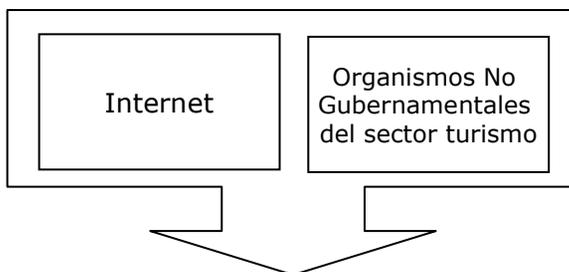
Mapeo del Proceso de Servicio de Información Turística (INFOTUR-CIAT)



Apoyos Externos

Proveedor Entradas

Proceso



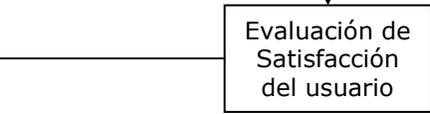
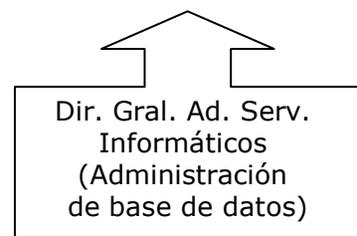
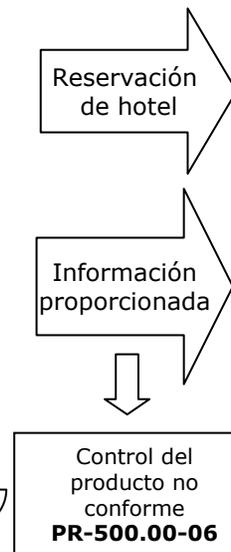
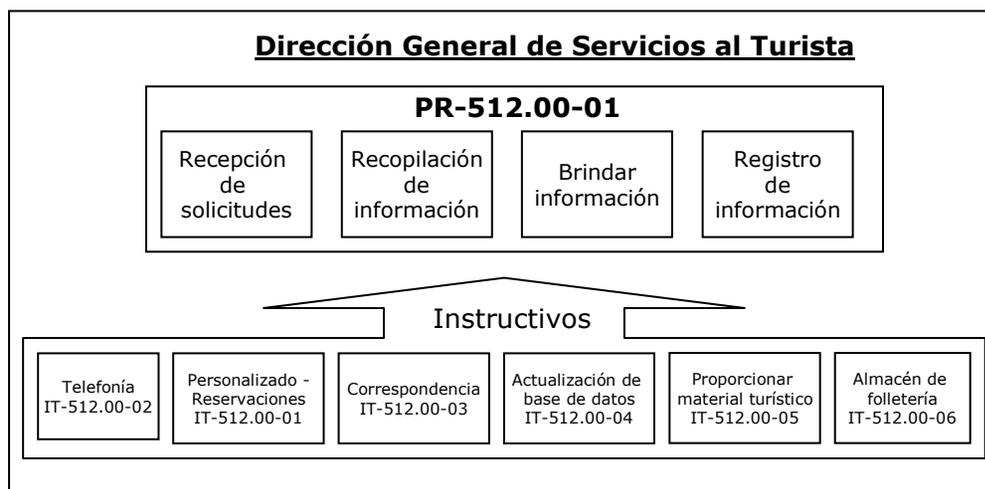
Salidas

Usuarios

Apoyos Internos



Solicitudes de Información:
 • telefónica
 • por correspondencia
 • personalizada



Mapeo del Proceso de Acreditación de Guías de Turistas



SECRETARÍA DE TURISMO

SECTUR

Apoys Externos

Proveedor Entradas

Proceso

Usuarios

Apoys Internos

Aspirantes a Guías de turistas y Guías de turistas acreditados

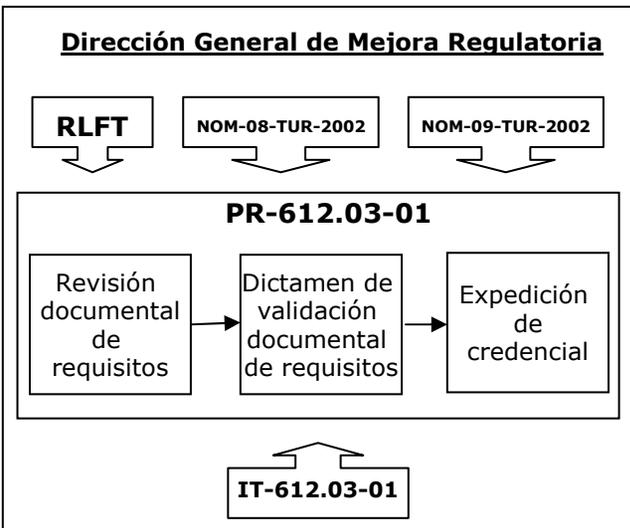
Solicitud de:

- reconocimiento
- refrendo
- canje
- reposición

Guía de Turistas

- General
- Local
- Especializado

Autoridades Estatales de Turismo



Salidas

Credencial de:

- Reconocimiento inicial
- Refrendo
- Reconocimiento permanente
- Canje
- Reposición

Guía de Turistas

- General
- Local
- Especializado

Evaluación de Satisfacción del usuario

Guías de turistas con credencial

Control del producto no conforme
PR-500.00-06



Mapeo del Proceso de Inscripción al Registro Nacional de Turismo



SECRETARÍA DE TURISMO

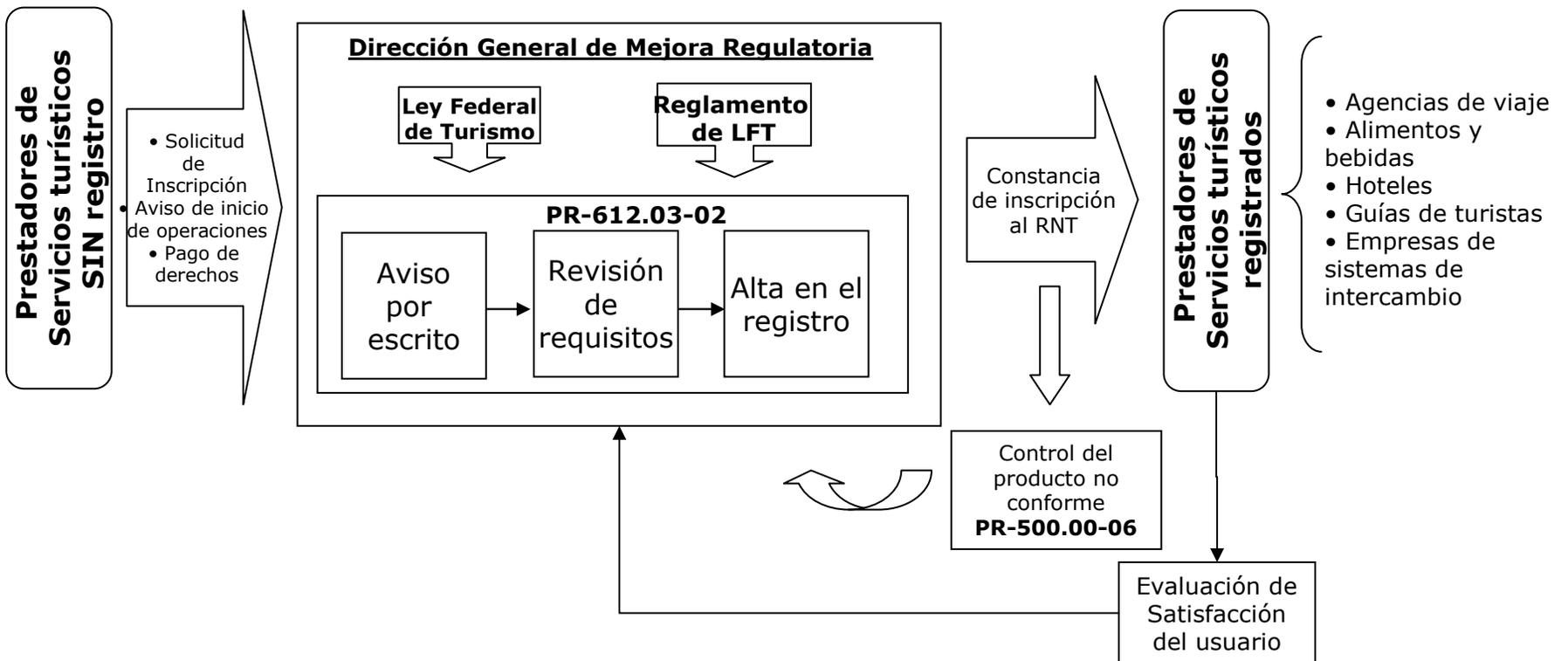
SECTUR

Proveedor Entradas

Proceso

Salidas

Usuarios



Mapeo del Proceso de Elaboración de Nómina



SECRETARÍA DE TURISMO

SECTUR

