



## **ANEXO B**

### Atribuciones y responsabilidades del Consejo Estratégico para la Calidad, de los Comités de Calidad y Subcomités de Calidad de los Procesos

#### **1. CONSEJO ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD**

A fin de garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo, se conformó el Consejo Estratégico para la Calidad, el cual esta integrado de la siguiente forma:

<b>Puesto</b>	<b>Cargo</b>
Secretario de Turismo	Presidente
Subsecretario de Operación Turística	Vocal
Subsecretario de Planeación Turística	Vocal
Subsecretario de Innovación y Calidad	Secretario Ejecutivo
Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial	Administrador del Sistema
Director General Adjunto de Procesos de Calidad	Representante de la Dirección

Las atribuciones del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo son:

- Asegurar que las responsabilidades y autoridades en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, estén definidas y sean comunicadas dentro de la Dependencia.
- Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la institución y de que ésta se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Sesionar en el mes de noviembre de cada año, para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la SECTUR, a fin de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Son responsabilidades de cada uno de los integrantes del Consejo Estratégico para la Calidad, las siguientes:

##### **Del Presidente:**

- Facilitar el establecimiento, la implantación, el mantenimiento, la actualización o mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos del Anexo A.
- Expresar y comunicar el compromiso de la Secretaría de Turismo con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar anualmente los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Facultar al Secretario Ejecutivo, al Administrador del Sistema y al Representante de la Dirección a coordinar las actividades del establecimiento, desarrollo, administración, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

##### **De los Vocales:**

- Facilitar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de las Unidades Responsables a su cargo en los procesos del Anexo A que les aplique.



## **ANEXO B**

### **Atribuciones y responsabilidades del Consejo Estratégico para la Calidad, de los Comités de Calidad y Subcomités de Calidad de los Procesos**

- Gestionar los recursos necesarios para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de las Unidades Responsables a su cargo en los procesos del Anexo A que correspondan.
- Revisar anualmente el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en las Unidades Responsables a su cargo en los procesos del Anexo A que correspondan.

#### **Del Secretario Ejecutivo:**

- Autorizar los documentos normativos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo: Manual de Calidad, procedimientos exigibles por la norma ISO 9001:2000 e instructivos.
- Asegurar las gestiones necesarias para la disponibilidad de recursos para el establecimiento, documentación, implantación, mantenimiento, actualización y mejora de los procesos del Anexo A del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.
- Facilitar la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de las Unidades Responsables a su cargo.
- Coordinar anualmente las revisiones de la Dirección de los procesos del Anexo A que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.

#### **Del Administrador del Sistema:**

- Revisar los documentos normativos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo: Manual de Calidad, procedimientos exigibles por la norma ISO 9001:2000 e instructivos.
- Realizar anualmente las revisiones de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.
- Administrar los recursos necesarios para el establecimiento, documentación, implantación, mantenimiento, actualización y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.

#### **Del Representante de la Dirección:**

- Elaborar y en su caso modificar los documentos normativos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo: Manual de Calidad, procedimientos exigibles por la norma ISO 9001:2000 e instructivos.
- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos del Anexo A del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Turismo.
- Informar al Consejo Estratégico de Calidad de la Secretaría de Turismo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

## **2. COMITÉ DE CALIDAD**

Con el propósito de garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos del Anexo A, cada Unidad Administrativa responsable de dichos procesos, integrará un Comité de Calidad responsable de establecer, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho Comité estará integrado de la siguiente forma:



## **ANEXO B**

### Atribuciones y responsabilidades del Consejo Estratégico para la Calidad, de los Comités de Calidad y Subcomités de Calidad de los Procesos

<b>Puesto</b>	<b>Cargo</b>
Director General de la Unidad Administrativa responsable del proceso.	Presidente
Será nombrado por el Director General de la Unidad Responsable.	Representante de la Dirección.
Responsable directo del proceso relacionado en el Anexo A.	Responsable del Área

**Nota:** La figura de Comités de Calidad se utilizará cuando los puestos que intervienen en el proceso requieran el involucramiento en forma directa del Director General de la Unidad Administrativa.

#### **Las atribuciones de los Comités de Calidad son:**

- Asegurar que las responsabilidades y autoridades, en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, estén definidas y sean comunicadas dentro de la Unidad Administrativa responsable del (los) proceso(s) del Anexo A aplicable(s) a la misma.
- Asegurar que se establezca la comunicación apropiada dentro de la Unidad Administrativa responsable del (los) proceso(s) del Anexo A aplicable(s) a la misma y de que está se efectúe, considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar, a intervalos planificados, el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso del Anexo A, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Son responsabilidades de los miembros de los Comités de Calidad, las siguientes:

#### **Del Presidente:**

- Facilitar el establecimiento, implantación, mantenimiento, actualización o mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso del Anexo A.
- Expresar y comunicar al personal involucrado en el proceso: la Política de Calidad Contributiva, los Objetivos de Calidad del proceso, y el compromiso de la Alta Dirección respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Autorizar los documentos de calidad (planes de calidad, procedimientos e instructivos) del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso.
- Supervisar la implantación de mejoras al proceso y al servicio proporcionado a los usuarios; para lograr la satisfacción del cliente y la correcta utilización de los recursos asignados al proceso.
- Revisar periódicamente los resultados del sistema de gestión de calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua y de esta manera alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

#### **Del Representante de la Dirección:**

- Asegurarse de que se establece, implanta y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad en el (los) proceso(s) del Anexo A aplicable a su Unidad Administrativa.
- Revisar los documentos de calidad (planes de calidad, procedimientos e instructivos) del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso.



## **ANEXO B**

### **Atribuciones y responsabilidades del Consejo Estratégico para la Calidad, de los Comités de Calidad y Subcomités de Calidad de los Procesos**

- Coordinar la realización periódica de las revisiones por la dirección y presentar ante los integrantes del Comité de Calidad y personal involucrado, los resultados y seguimiento pertinente de los puntos a presentar en dicha reunión, conforme al requisito 5.6 revisión por la dirección de la Norma ISO 9001:2000.
- Informar al Presidente del Comité de Calidad y al Representante de la Dirección del Consejo Estratégico de la Calidad, respecto al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

#### **Del Responsable de Área:**

- Revisar y en su caso, modificar los documentos de calidad (planes de calidad, procedimientos e instructivos) relacionados con el proceso, procurando mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer, implantar, mantener, actualizar y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad del proceso correspondiente.
- Conocer, entender y llevar a cabo lo establecido en la Política de Calidad Contributiva, los Objetivos de Calidad del proceso, así como los procedimientos aplicables.
- Establecer e implementar mejoras al proceso y al servicio proporcionado a los usuarios; para lograr la satisfacción del cliente.
- Gestionar los recursos necesarios para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de las áreas participantes en el proceso.

### **3. SUBCOMITÉ DE CALIDAD**

Para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos del Anexo A, cada Dirección de Área podrá integrar un Subcomité de Calidad responsable de establecer, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso respectivo. Dicho Subcomité estará integrado de la siguiente forma:

<b>Puesto</b>	<b>Cargo</b>
Director del Área responsable del proceso.	Vicepresidente
Será nombrado por el Director del Área responsable del Proceso.	Representante de la Dirección.
Responsable directo del proceso relacionado en el Anexo A.	Responsable del Área

#### **Las atribuciones de los Subcomités de Calidad son:**

- Asegurar que los procedimientos relacionados con el proceso sean aplicados y llevados a cabo por los involucrados para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.
- Asegurar que se establezca la comunicación interna apropiada dentro del área responsable del proceso, que permita el mejor desarrollo y aplicación de los procedimientos para su aprobación y ejecución, cumpliendo con las disposiciones del sistema de gestión de la calidad.
- Revisar y analizar en forma periódica el sistema de gestión de la calidad de los procesos, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.



## **ANEXO B**

### Atribuciones y responsabilidades del Consejo Estratégico para la Calidad, de los Comités de Calidad y Subcomités de Calidad de los Procesos

Son responsabilidades de los miembros de los Subcomités de Calidad, las siguientes:

#### **Del Vicepresidente:**

- Autorizar los documentos de calidad (planes de calidad, procedimientos e instructivos) relacionados con el proceso.
- Facilitar el establecimiento, implantación, actualización, mantenimiento, y seguimiento del sistema de gestión de la calidad del proceso correspondiente.
- Expresar y comunicar al interior de la Unidad Responsable correspondiente: la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, y el compromiso de la Alta Dirección respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar periódicamente los resultados del sistema de gestión de calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas y de esta manera alcanzar los objetivos de calidad establecidos.
- Supervisar la implantación de mejoras al proceso y al servicio proporcionado a los usuarios; para lograr la satisfacción del cliente y la correcta utilización de los recursos asignados al proceso.

#### **Del Representante de la Dirección:**

- Revisar los documentos de calidad (planes de calidad, procedimientos e instructivos) relacionados con el proceso.
- Asegurarse de que se establece, implanta y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos del Anexo A.
- Promover y transmitir el compromiso al personal de que el proceso implementado es importante para atender las necesidades y requisitos de los usuarios y clientes del Área.
- Comunicar a los integrantes del Subcomité de Calidad sobre el funcionamiento de la implementación del proceso, así como oportunidades de mejora del mismo.
- Coordinar la revisión de la dirección para que periódicamente se revisen y analicen los resultados del sistema de gestión de calidad del proceso correspondiente.

#### **Del Responsable de Área:**

- Elaborar y en su caso modificar, los documentos de calidad (planes de calidad, procedimientos e instructivos) relacionados con el proceso, procurando mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer, implantar, y mantener el sistema de gestión de la calidad del proceso correspondiente.
- Conocer, entender y llevar a cabo lo establecido en la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, así como los procedimientos aplicables.
- Establecer e implementar mejoras al proceso y al servicio proporcionado a los usuarios; para lograr la satisfacción del cliente.
- Gestionar los recursos necesarios para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de las áreas participantes en el proceso.