



SECRETARÍA DE TURISMO

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

ISO 9001:2000

NMX-CC-9001-IMNC-2000



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

CONTENIDO

	Pág.
1. Introducción	5
1.1. Datos generales.....	6
1.2. Antecedentes históricos.....	6
1.3. Misión y visión	8
2. Objetivo del manual	9
3. Referencias normativas.....	10
4. Sistema de gestión de la calidad	10
4.1. Requisitos generales.....	10
4.2. Requisitos de la documentación.....	10
4.2.1. Generalidades.....	10
4.2.2. Manual de Gestión de la Calidad.....	11
4.2.2.1. Alcance.....	11
4.2.2.2. Exclusiones.....	11
4.2.3. Control de los documentos.....	11
4.2.4. Control de registros.....	11
5. Responsabilidad de la dirección	12
5.1. Compromiso de la dirección.....	12
5.2. Enfoque al usuario.....	12
5.3. Política de calidad.....	12
5.4. Planificación.....	13
5.4.1. Objetivos de calidad.....	13
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	13
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	13
5.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	13
5.5.2. Representante de la Dirección.....	13
5.5.3. Comunicación interna.....	14
5.6. Revisión por la dirección.....	14
5.6.1. Generalidades.....	14
5.6.2. Información para la revisión.....	14
5.6.3. Resultados de la revisión.....	15
6. Gestión de los recursos	15
6.1. Provisión de los recursos.....	15



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

SECRETARÍA DE TURISMO

	Pág.
6.2. Recursos humanos.....	15
6.2.1. Generalidades.....	15
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.....	15
6.3. Infraestructura.....	16
6.4. Ambiente de trabajo.....	16
7. Prestación del servicio	17
7.1. Planeación de la prestación del servicio.....	17
7.2. Procesos relacionados con el usuario.....	17
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.....	17
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.....	17
7.2.3. Comunicación con el usuario.....	17
7.3. Diseño y desarrollo.....	17
7.4. Adquisiciones.....	17
7.4.1. Proceso de adquisiciones.....	17
7.4.2. Información de las adquisiciones.....	17
7.4.3. Verificación de los productos y/o servicio adquirido.....	18
7.5. Realización de la Prestación del servicio.....	18
7.5.1. Control de la prestación del servicio.....	18
7.5.2. Validación de la prestación del servicio.....	18
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	18
7.5.4. Propiedad del usuario.....	19
7.5.5. Preservación del producto.....	19
7.6. Control de las disposiciones de seguimiento y medición.....	19
8. Medición, análisis y mejora	19
8.1. Generalidades.....	19
8.2. Seguimiento y medición.....	20
8.2.1. Satisfacción del usuario.....	20
8.2.2. Auditoria interna.....	20
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.....	20
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio.....	20
8.3. Control del producto no conforme.....	20
8.4. Análisis de datos.....	20
8.5. Mejora.....	21
8.5.1. Mejora continua.....	21



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

SECRETARÍA DE TURISMO

	Pág.
8.5.2. Acción correctiva.....	21
8.5.3. Acción preventiva.....	21
9. Control de Cambios.....	22
10. Glosario de términos.....	25
11. Hoja de firmas.....	26
12. Anexos	
ANEXO A "PROCESOS CERTIFICADOS EN LA SECTUR"	
ANEXO B "ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD, DE LOS COMITÉS Y SUBCOMITÉS DE CALIDAD DE LOS PROCESOS"	



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la actividad turística de nuestro país enfrenta grandes retos y oportunidades por lo que las instituciones públicas que conforman el Sector Turismo han asumido la responsabilidad de conducir y potencializar los esfuerzos en esta materia, a fin de hacer de México un país líder en la actividad turística, convirtiendo al turismo en un motor del desarrollo económico, revalorando su entorno natural, social y cultural.

Dada la magnitud de este propósito, se hace indispensable conjuntar los esfuerzos, capacidades y recursos de todos los actores de los sectores público y privado, a fin de alcanzar la modernización y competitividad que les permita ofrecer al turista nacional y extranjero, productos y/o servicios de alta calidad.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, es importante tener en cuenta que el turismo es un sector que puede potenciar el desarrollo de diferentes regiones mediante el fomento a pequeñas y medianas empresas de servicios. Mediante esta acción multiplicadora se debe procurar que los beneficios del turismo se extiendan en rutas cercanas a los grandes centros vacacionales, desarrollando las capacidades de las comunidades vecinas como prestadores de servicios turísticos.

Este proceso deberá ser incluyente, de forma que las comunidades sean partícipes en el proceso, de esta forma se logrará una mayor participación y se alcanzarán mejores resultados. Igualmente necesario en este proceso será que el gobierno provea: la información necesaria para ilustrar a las comunidades las oportunidades existentes, el financiamiento especializado para establecimiento de pequeñas empresas y la infraestructura en coordinación con los niveles estatal y municipal de gobierno.

Por tal motivo, la Secretaría de Turismo ha desarrollado esfuerzos y programas que de manera interna reflejen una gran preocupación por la atención oportuna y eficaz a nuestros principales clientes que son los turistas tanto nacionales como extranjeros. Uno de estos esfuerzos fue desarrollar desde el año 2002 un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000, en el cual se estableciera un control de los procesos en los que se tuviera como usuario final al turista, así como en otros procesos administrativos.

A partir del presente sexenio, en la Secretaría de Turismo se busca mantener la certificación de los procesos del Anexo A y en su caso incorporar algunas otros procesos para la implantación de sistemas de gestión de la calidad.



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

1.1. Datos generales

La Secretaría de Turismo es la Dependencia del Poder Ejecutivo Federal, que tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de Turismo y otras leyes, así como los reglamentos, decretos, acuerdos e instrucciones del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos.

Las oficinas de la Secretaría de Turismo se encuentran ubicadas en:

- **Edificio Sede**
Av. Presidente Masaryk No. 172
Col. Chapultepec Morales
Deleg. Miguel Hidalgo
C.P. 11587, México, D.F.
Tel. (01 55) 30 02 63 00
- **Edificio Schiller**
Schiller 138
Col. Chapultepec Morales
Deleg. Miguel Hidalgo
C.P. 11587, México, D.F.
Tel. (0155) 30 03 16 00
- **Edificio Viaducto**
Viaducto 81,
Col. Escandón,
Deleg. Miguel Hidalgo
C.P. 11800, México D.F.
Tel. (0155) 30 02 69 00

Asimismo cuenta con una página en Internet donde se integra toda la información relacionada con las atribuciones aplicables a la Secretaría de Turismo: www.sectur.gob.mx.

1.2. Antecedentes históricos

México ha vivido con intensidad el desarrollo del turismo a partir del siglo XX, capitalizando a su favor tanto su estratégica posición geográfica de vecindad con el principal país emisor de turistas (Estados Unidos de América) como su clima, sus litorales, sus vestigios arqueológicos, sus ciudades coloniales, sus centros históricos, su folclor, sus artesanías, su comida, su flora y fauna, y su diversidad escénica, todo ello aderezado con la calidez y la hospitalidad de su gente.

El turismo empezó a merecer una atención especial del gobierno de la República en la década de 1920, cuando se crearon las primeras instituciones para alentarlos y fomentarlos, con la concurrencia de empresarios y del sector público. La creación de la Comisión Mixta Pro Turismo en 1929 y de la Comisión Nacional de Turismo en 1930 es prueba fehaciente de ello.

Los años subsecuentes fueron testigos de los esfuerzos gubernamentales por incentivar la actividad turística al reconocer el creciente impacto económico de ésta en cada vez más regiones del país. En 1933 se crearon la Comisión, el Comité Oficial y el Patronato de Turismo; en 1939 se estableció un primer Consejo Nacional de Turismo, y los años 1940 y 1941 fueron declarados el "bienio turístico".

Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

La expansión económica de la posguerra y los crecientes niveles de bienestar de la población, aunados a una mayor disponibilidad de tiempo libre, coadyuvaron al desarrollo turístico, en primer término en el ámbito doméstico y posteriormente en el internacional. De esta forma, en 1947 se instaló una nueva Comisión Nacional de Turismo y dos años después se creó otra, así como la Dirección General de Turismo dentro de la Secretaría de Gobernación, al considerarse que el turismo era un fenómeno con implicaciones migratorias.

El interés público por esta actividad cristalizó en 1958, cuando se instauró el Departamento Autónomo de Turismo, establecido en la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, directamente dependiente del Presidente de la República.

En 1961 se fundó el Consejo Nacional de Turismo, que subsistiría 23 años y cuya labor primordial fue promover en el extranjero la imagen de México como destino turístico.

La década de 1970 marcó un parte aguas en la historia del turismo en México, pues en 1974 se creó el fideicomiso Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) dentro de la Ley Federal de Fomento al Turismo, y el 1 de enero de 1975 cobró vida la Secretaría de Turismo (SECTUR), tomando el lugar del que había sido Departamento.

También en 1975, un año después de que sus estatutos fueron aprobados, se celebró en Madrid, España, la primera Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (OMT), institución que sucedió a la Unión Internacional de Organizaciones Oficiales de Viajes (IUOTO, por sus siglas en inglés), de la que nuestro país formaba parte.

El gobierno de México, representado en 1974 por el Departamento de Turismo y en 1975 por la SECRETARÍA DE TURISMO, es miembro originario de la OMT, al haber suscrito sus estatutos y participado en su primera Asamblea General.

Desde el surgimiento de la Secretaría de Turismo, ésta se conserva como una de las dependencias del Ejecutivo Federal responsable de diseñar la política y de planear la actividad nacional respectiva; de estimular los crecientes, diversificados y cada vez más especializados segmentos turísticos; de integrar y divulgar las estadísticas nacionales correspondientes; de alentar e incentivar el desarrollo local y regional del sector; de impulsar la profesionalización, educación, capacitación y cultura turísticas; de apoyar a los prestadores de servicios turísticos; de brindar información, orientación y auxilio a los visitantes, y de conducir la representación de México ante los diversos organismos y foros internacionales especializados en la materia.

La Sectur también se ha desempeñado como coordinadora del sector turismo, del que han formado parte diversas entidades de la administración pública federal —tanto empresas paraestatales como fideicomisos públicos— y que en la actualidad se encuentra integrada por el FONATUR (Institución encargada del desarrollo de los Centros Integralmente Planeados, como Cancún, Ixtapa, Los Cabos, Loreto y Huatulco; de planear nuevos desarrollos y megaproyectos turísticos, y de proporcionar asesoría técnica y financiera a inversionistas turísticos), el Consejo de Promoción Turística de México (Organismo especializado en la promoción y publicidad turísticas dentro del país y en el extranjero, a partir de criterios mercadotécnicos profesionales y modernos, con capacidad para sumar esfuerzos y recursos de los sectores público y privado), FONATUR-BMO y Singlar (empresas filiales del FONATUR, la primera a cargo del mantenimiento y conservación de los destinos turísticos, sobre todo de los Centros Integralmente Planeados, y la segunda orientada a la operación o el franquiciamiento de las escalas que componen el Proyecto Mar de Cortés).

Desde el nacimiento de la SECTUR en 1975, nuestro país y el mundo han cambiado considerablemente. Debido al impresionante desarrollo de los medios de comunicación, los seres

humanos están más y mejor informados y comunicados, razón por la cual ahora son más analíticos, críticos y selectivos que hace tres décadas. El comercio, la economía y las finanzas se han sofisticado, tecnificado y expandido a niveles inimaginables hace unos cuantos años. La configuración geopolítica del mundo de hoy poco se asemeja a la que existía en la década de 1970. La seguridad y la sustentabilidad son nuevos conceptos que inciden sobre prácticamente toda actividad humana.

En México, los actores sociales se multiplican. La sociedad es más participativa, exige mejores resultados y ha demostrado en repetidas ocasiones que puede, sabe y quiere organizarse para los más variados propósitos.

La SECTUR también ha cambiado. De ser una dependencia originalmente operacional, reguladora y encargada de la promoción a través de acciones directas, ahora se reconoce a sí misma como una institución con muchas expresiones, caracterizada por definir y orientar las grandes líneas del desarrollo turístico nacional, ser interlocutora entre los diversos participantes del turismo con el fin de aproximarlos y trabajar a favor de sus coincidencias y afinidades, y ser prestadora de servicios a los turistas a través de instrumentos de información, asistencia, orientación y auxilio, como la corporación Ángeles Verdes y el Centro Integral de Atención al Turista.

La evidente importancia del turismo en las vertientes económica, social y cultural exige para su consolidación el concurso de todos: gobierno federal, gobiernos de las entidades federativas y municipios, empresarios e inversionistas en el sector, prestadores de servicios turísticos y de la sociedad en su conjunto.

Es necesario redoblar esfuerzos para seguir promoviendo la cultura, la conciencia y la educación turísticas; impulsar la convicción de que México es una nación con una realidad turística de primer nivel y con una perspectiva de crecimiento enorme, en beneficio de todos los mexicanos.

1.3. Misión y visión

En el **Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012** dentro del Eje de Acción: Economía Competitiva y Generadora de Empleos, se plantea como el gran objetivo nacional para el sector turismo:

"Hacer de México un país líder en la actividad turística a través de la diversificación de sus mercados, productos y destinos, así como del fomento a la competitividad de las empresas del sector de forma que brinden un servicio de calidad internacional".

Y se plantean seis estrategias nacionales para el sector:

1. Hacer del turismo una prioridad nacional para generar inversiones, empleos y combatir la pobreza, en las zonas con atractivos turísticos competitivos...
2. Mejorar sustancialmente la competitividad y diversificación de la oferta turística nacional...
3. Desarrollar programas para promover la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción y seguridad del turista...
4. Actualizar y fortalecer el marco normativo del sector turismo...
5. Fortalecer los mercados existentes y desarrollar nuevos mercados...
6. Asegurar un desarrollo turístico integral...

Dentro del **Programa Sectorial de Turismo 2007-2012** se establece como Imagen objetivo del turismo en México, el siguiente:

Una actividad estratégica e integrada a la vida económica, social, cultural y política del país, basada en un estrecha colaboración y alta participación de todo los sectores locales, con ofertas altamente diferenciadas, capaces de atender – sin menoscabo de la calidad del patrimonio natural y cultural – una amplia gama de segmentos de mercado, a partir de una gestión empresarial e institucional competitiva y socialmente responsable que actúe en los mercados nacionales como en los internacionales.

- Los objetivos sectoriales:
 1. De concurrencia de políticas públicas
 2. De desarrollo regional
 3. De concurrencia legal y normativa
 4. De oferta competitiva
 5. De empleo de calidad
 6. De fomento productivo
 7. De promoción y comercialización integrada
 8. De demanda turística doméstica e internacional

Misión de la Secretaría de Turismo

“Conducir el desarrollo turístico nacional, mediante las actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y la promoción, articulando las acciones de diferentes instancias y niveles de gobierno”.

Visión de la Secretaría de Turismo

En el año 2030, México será un país líder en la actividad turística.

Para lograrlo, la estrategia del nuevo gobierno se propone:

- *Reconocer al turismo como pieza clave del desarrollo económico de México.*
- *Diversificar los productos turísticos y desarrollar nuevos mercados.*
- *Impulsar a las empresas turísticas a ser competitivas a nivel nacional e internacional.*
- *Desarrollar el turismo respetando los entornos naturales, culturales y sociales.*

2. OBJETIVO DEL MANUAL

La Secretaría de Turismo, a través del presente Manual de Gestión de la Calidad:

- Define las políticas y lineamientos generales que se compromete a llevar a cabo para asegurar que los productos y/o servicios cumplan con los requisitos establecidos.
- Define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y describe la interacción entre los procesos asociados en el Anexo A.
- Especifica la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunica a los servidores públicos la Política y los Objetivos de Calidad.
- Proporciona información y registros debidamente documentados para auditar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Define la estructura documental, las responsabilidades, autoridades, procesos, procedimientos, y recursos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la SECTUR.

En la Secretaría de Turismo estamos convencidos de que para alcanzar nuestros objetivos, debemos contar con un sistema de gestión de la calidad efectivo, de tal forma que los factores humano, técnico y administrativo, que afectan la calidad de los productos y/o servicios, estén bajo control, orientando todo nuestro esfuerzo hacia la reducción, eliminación y prevención de las deficiencias de calidad.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000). Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.
- ISO 9000:2000 (NMX-CC-9000-IMNC-2000). Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.Requisitos generales

La Secretaría de Turismo establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma [ISO-9001:2000](#), para mejorar continuamente la eficacia del desempeño de los procesos.

- a. Se cuenta con un mapa de procesos donde se tienen identificados los procesos del sistema de gestión de calidad, su secuencia y su interacción en el Anexo A.
- b. Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que la operación y el control de los procesos sean eficaces se encuentran documentados en los procedimientos, planes de calidad e instructivos de cada uno de los procesos de las Unidades Administrativas mencionadas en el Anexo A.
- c. Asimismo, gestiona la disponibilidad de recursos humanos, financieros, materiales e informáticos. (Ver inciso 6.0).
- d. Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos como se indica en el inciso 8.2.3.
- e. Implementa acciones para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua. (Ver inciso 8.5)

En los procesos mencionados en el Anexo A no se tienen contratados procesos externos que afecten la conformidad del producto con los requisitos.

4.2.Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- a. Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad. (Ver incisos 5.3 y 5.4.1).
- b. El presente manual de gestión de la calidad.
- c. Los seis procedimientos documentados que exige la norma ISO 9001:2000.
- d. Los documentos requeridos por la Secretaría de Turismo para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Anexo A; y
- e. Los registros de calidad. (Ver inciso 4.2.4).

4.2.2. Manual de gestión de la calidad

4.2.2.1. Alcance

El presente Manual contempla algunos procesos de las Unidades Administrativas, mismos que se encuentran establecidos en el Anexo A.

4.2.2.2. Exclusiones

Por la naturaleza misma de los servicios que se proporcionan en la SECTUR, se excluyen del Sistema de Gestión de la Calidad, los requisitos de la norma ISO 9001:2000 siguientes:

7.3 Diseño y desarrollo

Este elemento de la norma no es aplicable a nuestra organización ya que nuestros servicios están normalizados conforme a la [Ley Federal del Turismo](#) y su [Reglamento](#), así como el [Programa Sectorial de Turismo](#).

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Este requisito no es aplicable debido a que la Secretaría de Turismo no cuenta con productos o servicios que puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores a la realización del producto o prestación del servicio.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Para los servicios que presta la SECTUR, no aplica este requisito de la norma, ya que para proporcionar evidencia de la conformidad de la prestación del servicio con los requisitos determinados, no se requieren equipos o dispositivos de medición.

Es importante resaltar que las exclusiones mencionadas, no afectan la capacidad o responsabilidad de la Secretaría de Turismo para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del usuario y la normatividad aplicable en el sector turismo.

4.2.3. Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan de acuerdo al Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).

4.2.4. Control de registros

Se cuenta con un Procedimiento para el Control de Registros de Calidad (PR-500.00-02), en el que se definen los controles necesarios para asegurar la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección

Dentro de la Secretaría de Turismo se ha instituido un equipo de trabajo para coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, identificado como Consejo Estratégico para la Calidad cuyas responsabilidades y autoridades se detallan en el Anexo B.

Asimismo, los Titulares de las Unidades Responsables de los procesos del Anexo A, conjuntamente con los demás involucrados en dichos procesos, conforman Comités de Calidad y Subcomités de Calidad específicos para llevar a cabo las acciones que se establecen en el presente manual (Ver Anexo B).

El Consejo Estratégico para la Calidad y los Comités y Subcomités de Calidad han adquirido el compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, mediante la siguiente declaración:

Comprometidos con el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua, en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012, nos hemos encaminado a la satisfacción de los requisitos de los usuarios, así como al cumplimiento de los requerimientos legales y reglamentarios, a través del establecimiento de una política de calidad, que sirva de referencia para la alineación de los objetivos institucionales con las metas presidenciales y como marco rector en la toma de decisiones.

5.2. Enfoque al usuario

Las Unidades Administrativas identifican y determinan a sus usuarios internos y en su caso, externos, dentro de las definiciones de los procesos. (Ver Anexo A).

5.3. Política de calidad

La Secretaría de Turismo tiene como propósito fundamental, contribuir al desarrollo turístico nacional, considerando para tal efecto, las expectativas de los turistas tanto nacionales como extranjeros en cuanto a los servicios y productos turísticos identificados en el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012 y de esta manera cumplir con los requisitos establecidos tanto en la norma ISO 9001:2000 como en la normatividad vigente aplicable al sector turismo, mejorando continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y coadyuvando al desarrollo sustentable del turismo.

Rev. 1

Las Unidades Administrativas responsables de los procesos del Anexo A, establecen una Política de Calidad Contributiva, la cual expresa el cumplimiento con los requisitos y el compromiso con la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tanto la Política de Calidad Institucional como la Política de Calidad Contributiva de cada proceso, son comunicadas por medio de carteles, publicaciones, con la finalidad de que sean entendidas. Son revisadas para su continua adecuación, dentro de las juntas de la revisión del Comité de Estratégico de Calidad y de los Comités o Subcomités de Calidad de cada proceso.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de calidad

La Secretaría de Turismo ha determinado que su objetivo general de calidad es el de:

"Instrumentar y consolidar un nuevo Sistema de Gestión Organizacional, que garantice el logro de la Misión Institucional y los resultados estratégicos comprometidos con la Presidencia de la República, a través del enfoque a objetivos y procesos; medición permanente de resultados, calidad y costo; facultación, competencia y participación del personal, y satisfacción total del turista".

Cada uno de los procesos identificados en el Anexo A, cuenta con Objetivos de Calidad, estos se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de las áreas de trabajo y son medibles a través de indicadores para cada uno de los procesos.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

Con objeto de mantener y mejorar sus resultados, a través de la realización de actividades basadas en procesos y sistemas que incrementan la eficacia, la Secretaría de Turismo ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con la norma ISO 9001:2000.

Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifiquen o implanten cambios a éste, conforme lo establece el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

En la Secretaría de Turismo se ha definido la responsabilidad y autoridad por medio de su Manual de Organización en forma genérica, en el Manual de Organización Específico de cada Unidad Responsable y en la documentación del sistema de gestión de la calidad (procedimientos) en forma específica, además se cuenta con un organigrama en donde se indica la estructura organizacional y la jerarquía.

5.5.2. Representante de la dirección

El Secretario de Turismo así como el Consejo Estratégico para la Calidad han designado al *Director General Adjunto de Procesos de Calidad* como Representante de la Dirección de dicho Consejo, para llevar a cabo la coordinación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la SECTUR.

Asimismo los Comités y Subcomités de Calidad de los procesos del Anexo A con la participación del Consejo Estratégico de Calidad, designan a un Representante de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

SECRETARÍA DE TURISMO

- a) Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Informar al Consejo, Comité o Subcomité de Calidad respectivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora;
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todas las Unidades Responsables de la Secretaría de Turismo.

5.5.3. Comunicación interna

Los Comités y Subcomités de Calidad en colaboración con el Consejo Estratégico para la Calidad, han establecido procesos de comunicación al interior de las áreas participantes en los procesos del Anexo A, a través de:

- a. Reuniones de revisión por la Dirección.
- b. Electrónicos. Correos electrónicos donde informan los avances del Sistema.
- c. Oficios, Atentas Notas o Notas Informativas.
- d. Murales. Tablero de noticias de la Unidad Administrativa donde tiene un espacio para informar al personal en general.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

La Secretaría de Turismo asegura que el sistema de gestión de la calidad es revisado por lo menos una vez al año, para asegurar su integridad, adecuación y eficacia. La revisión incluye 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 Calidad y los Objetivos de la Calidad.

Las revisiones se realizan por cada proceso del Anexo A y son desarrolladas por los Comités y Subcomités de Calidad de las Unidades Administrativas de manera anual.

5.6.2. Información para la revisión

Las sesiones de los Comités y Subcomités de Calidad en las que se revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, son convocadas en forma conjunta por el Representante de la Dirección, así como la Dirección General del proceso tomando en cuenta para esta revisión los puntos indicados en los incisos siguientes:

- a. Resultados de evaluaciones de la Política de Calidad.
- b. Resultados de los objetivos de calidad a través de los indicadores del desempeño.
- c. Resultados de auditorías internas y externas;
- d. Retroalimentación del usuario,
- e. Desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio
- f. Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- g. Seguimiento de las acciones, derivadas de revisiones anteriores de la Dirección;
- h. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad; y
- i. Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión quedan documentados en minutas en donde se indican los objetivos a seguir, los responsables, las fechas compromiso y los informes de seguimiento.

Los resultados de la revisión por los Comités y Subcomités de Calidad incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b) La mejora de los productos y/o servicios en relación con los requisitos del usuario; y
- c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de los recursos

La Secretaría de Turismo gestiona la asignación de recursos financieros para la provisión y distribución de recursos humanos, materiales e informáticos, de conformidad con el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente, autorizado para la Secretaría de Turismo. Lo anterior por medio de las Direcciones de los procesos del Anexo A, los cuales son identificados y proporcionados por medio de solicitudes de los responsables a las Coordinaciones Administrativas.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan directamente la calidad del servicio, es competente con base en los perfiles de puesto donde se establecen la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para ello, la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Turismo, acredita –por ser de su competencia exclusiva- las competencias técnicas o laborales correspondientes, de conformidad con las disposiciones relativas al Servicio Profesional de Carrera, emitidas por la *Secretaría de la Función Pública*.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La Dirección General de Administración de la SECTUR, a través de la Dirección de Recursos Humanos:

- a) Determina la competencia necesaria (el perfil y descripción del puesto) del personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto y/o servicio, documentadas dentro del formato establecido, conforme a lo establecido en la [Norma para la descripción, perfil y valuación de puestos](#) publicado en la página de Internet: www.normateca.gob.mx
- b) Proporciona formación u otras acciones para satisfacer dichas necesidades, conforme a lo establecido por la propia Unidad Administrativa, por la Dirección de Recursos Humanos o en su caso por la *Secretaría de la Función Pública*.
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, a través de los resultados de la certificación de capacidades técnicas, transversales y específicas, conforme a la [Ley del Servicio Profesional de Carrera y su Reglamento](#), y lo que establezca la *Secretaría de la Función Pública*. Así como a



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

SECRETARÍA DE TURISMO

través de la evaluación anual del desempeño y el cumplimiento de metas individuales y colectivas.

- d) Se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, mediante la metodología de implantación de documentos de calidad, y el establecimiento de objetivos de calidad para cada uno de los procesos.
- e) Mantiene los registros relacionados con la educación, capacitación, habilidades y experiencia del personal, conforme lo establecido en las [Recomendaciones sobre medidas de seguridad aplicables a los sistemas de datos personales](#) publicado por el *Instituto Federal de Acceso a la Información Pública*.

6.3. Infraestructura

La SECTUR a través de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales y la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.

Dicha infraestructura se conforma por:

- Edificios y espacios de trabajo
- Equipos para los procesos.- Equipos de cómputo y programas informáticos.
- Red informática.- Los equipos de cómputo que se interconectan por diferentes medios para compartir recursos de información o hardware.
- Vehículos.- Uso de automóviles para el traslado de servidores públicos, la entrega oportuna de correspondencia y demás asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- Mobiliario y equipo.- Muebles necesarios para el desarrollo de diversas actividades.

Para los equipos de cómputo, *la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos* cuenta con un inventario de equipos que apoyan la prestación del servicio, así como un programa de mantenimiento preventivo, el cual es desarrollado por proveedores externos.

El mantenimiento al edificio y mobiliario es responsabilidad de la *Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales*, la cual implanta revisiones periódicas para verificar el estado del Edificio.

El mantenimiento a los vehículos que son propiedad de la Dependencia es responsabilidad de las *Coordinaciones Administrativas*, quienes en función de la antigüedad de cada automóvil programan los mantenimientos preventivos que deben realizarse a estos.

6.4. Ambiente de trabajo

Para propiciar un ambiente de trabajo adecuado, se ha determinado por medio de iluminación, ventilación y espacios limpios además cada Comité o Subcomité de Calidad establece un plan anual para mejorar dicho ambiente.

Dicho plan puede contener las acciones que cada Comité defina, procurando contemplar los siguientes puntos:

- a) Fortalecer la Higiene y Seguridad en el área, por medio de las brigadas de Protección Civil.
- b) Facilitar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo.
- c) Implantación del Código de Conducta del Sector Turismo.
- d) Espacios de trabajo adecuados para el desempeño de las actividades.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación de la prestación del servicio

La planificación de los procesos para la realización del servicio se tiene documentado en los procesos identificados en el Anexo A del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio, los Comités o Subcomités de Calidad determinan, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad (Ver inciso 5.4.1) y los requisitos para la prestación del servicio (Ver inciso 7.2.1).
- b) La necesidad de establecer procesos (Ver Anexo A), documentos de calidad (Ver Lista Maestra de Documentos de Calidad FO-500.00-01) y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio (Ver inciso 6.0 del presente manual).
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para la prestación del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo; esta documentado en los procedimientos, planes de calidad e instructivos.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos cumplen con los requisitos (Ver inciso 4.2).

7.2. Procesos relacionados con el usuario

7.2.1. y 7.2.2 Determinación y revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio

En la Secretaría de Turismo, las Unidades Administrativas y los Comités o Subcomités de Calidad determinan y revisan, por cada proceso del Anexo A, los requisitos de nuestros clientes (usuarios) quedan documentados por medio de solicitudes las cuales son revisadas para proporcionar el servicio de la información requerida.

En caso de que se modifiquen los requisitos de la prestación del servicio, las Unidades Responsables se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal involucrado sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el usuario

Las Unidades Administrativas responsables de los procesos del Anexo A, determinan e implantan disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, relativas a la información sobre la prestación del servicio; a través de la página de Internet, correos electrónicos, folletos o carteles publicados en las mismas áreas donde se recibe al usuario ya sea interno o externo.

7.3. Diseño y desarrollo (requisito excluido)

Ver inciso 4.2.2.2 Exclusiones.

7.4. Adquisiciones

7.4.1. Proceso de adquisiciones y 7.4.2 Información de las compras

La Secretaría de Turismo a través de la *Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales* (DGARMSG) adscrita a la Dirección General de Administración, cuenta con procedimientos documentados para la realización de compras con base a la [Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público](#) y su [Reglamento](#), el [Presupuesto de Egresos de la Federación](#) (PEF), lo establecido en los documentos de calidad del proceso de Adquisiciones, en diversas disposiciones emitidas por la *Secretaría de Hacienda y Crédito Público* y la *Secretaría de la Función Pública*, de acuerdo a la [Normatividad en Materia de Administración de Recursos para el ejercicio](#) y al [Manual de Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de cualquier naturaleza](#). Con base en dichos lineamientos se revisa que los proveedores cumplan con las especificaciones jurídicas, administrativas y técnicas solicitadas por el área usuaria.

Con relación a la evaluación y selección de proveedores ver inciso "4.2.2.2. Exclusiones" del presente manual.

En la Secretaría de Turismo, la *Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales* se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor, dando cumplimiento a lo establecido en la [Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público](#) y su [Reglamento](#).

La información de las compras se encuentra documentada en las requisiciones de compra, órdenes de compra y contratos o convenios con proveedores.

7.4.3. Verificación de los productos y/o servicio adquirido

En la Secretaría de Turismo, la *Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales* (DGARMSG) establece e implanta la inspección y otras actividades necesarias para asegurarse que el producto y/o servicio adquirido cumplan con los requisitos de compra especificados, por medio de oficinas de recepción de materiales que emiten las áreas usuarias que reciben dicho producto.

7.5. Realización de la prestación del servicio

7.5.3. Control de la prestación del servicio

En la Secretaría de Turismo, las Unidades Administrativas responsables de los procesos del Anexo A, planifican y llevan a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas por medio de:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo,
- c) El uso del equipo apropiado, como son equipos de cómputo, impresoras, etc.,
- d) La implantación del seguimiento y la medición, (Ver sección 8.2.3 y 8.2.4)
- e) La implantación de actividades de liberación, servicio y posteriores a la prestación del servicio.

7.5.4. Validación de la prestación del servicio (requisito excluido)

Ver inciso 4.2.2.2 Exclusiones.

7.5.5. Identificación y trazabilidad

De acuerdo a las características de cada producto o servicio, las Unidades Responsables de los procesos establecidos en el Anexo A, establecen los mecanismos para garantizar la identificación y

trazabilidad del proceso respectivo, como pueden ser fecha, números de folios o códigos de barras, durante toda la prestación de los mismos. Además identifica el estado de la prestación del servicio con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.

7.5.6. Propiedad del usuario.

En caso de que la atribución, función o naturaleza de un proceso específico así lo demanden, la Secretaría de Turismo a través de las Unidades Administrativas responsables, identifica, verifica, protege y resguarda los documentos y otros bienes (inclusive la propiedad intelectual) que sean propiedad del usuario, durante el tiempo en que se encuentran bajo la custodia de la dependencia, para su procesamiento o análisis.

Cualquier bien del usuario que se pierda, deteriore o que de algún modo se considere que es inadecuado para su uso, se registra y se comunica al cliente.

7.5.7. Preservación del producto

La Secretaría de Turismo preserva la conformidad de los bienes y/o materiales involucrados en la prestación del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación y protección tanto del servicio, como de la información referente al proceso. La preservación se aplica también a las partes constitutivas del servicio (insumos clave).

Con el fin de asegurar una correcta preservación del producto proporcionado en los diferentes procesos de las Unidades Responsables que así lo requieran, se utilizan los lineamientos establecidos por:

- La *Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales*, cuando se considere archivos físicos de documentos.
- La *Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos*, para el caso de información electrónica contenida en servidores o equipos de cómputo personales.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición (requisito excluido)

Ver inciso 4.2.2.2 Exclusiones.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

En la Secretaría de Turismo, las Unidades Administrativas planifican e implantan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora por medio de indicadores que se tienen documentados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales son medidos y analizados. Estos sirven para la toma de decisiones de la dirección.

Lo anterior comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización que se especifican, en caso de ser aplicables, en los documentos de calidad de los procesos del Anexo A.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del usuario

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría de Turismo a través de las Unidades Administrativas, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario de los procesos identificados en el Anexo A, con respecto al grado en que se han satisfecho sus requisitos determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información, como son quejas de cliente, reclamaciones, entregas de servicio a tiempo.

8.2.2. Auditoría interna

La Secretaría de Turismo lleva a cabo en forma periódica, auditorías internas de calidad conforme a su Procedimiento para Auditorías de Calidad (PR-500.00-05).

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La Secretaría de Turismo aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de indicadores del desempeño del proceso documentados dentro de los registros de calidad de cada Unidad Responsable. Estos indicadores demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en los objetivos de calidad de cada proceso.

Cuando no se logran alcanzar los resultados planificados, se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad de la prestación del servicio. Lo anterior conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-500.00-03).

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio y/o prestación del servicio

La Secretaría de Turismo mide y da seguimiento de las características del producto o la prestación del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se hace en las etapas apropiadas del proceso y de acuerdo con las disposiciones y requisitos del servicio planificados.

8.3. Control del producto no conforme

En la Secretaría de Turismo nos aseguramos que el producto o servicio que no cumpla con los requisitos, sea identificado y controlado para prevenir su prestación o aplicación no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el Procedimiento para el Control del Producto No Conforme (PR-500.00-06).

8.4. Análisis de datos

La Secretaría de Turismo a través de las Unidades Responsables, determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento, medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del usuario; de acuerdo a lo establecido en la sección 8.2.1



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

- b) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, conforme los resultados de indicadores del desempeño de cada Unidad Administrativa, (Ver incisos 8.2.3 y 8.2.4)
- c) Los proveedores, (Ver inciso 7.4)

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

La Secretaría de Turismo mejora 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 las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la Dirección.

8.5.2. y 8.5.3 Acción correctiva y preventiva

En la Secretaría de Turismo tomamos acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Asimismo determinamos las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

En la Secretaría de Turismo se tiene documentado el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-500.00-03).



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

SECRETARÍA DE TURISMO

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Cambios
0	21/08/2002	Se emite el presente Manual de Gestión de la Calidad para la Sectur
1	04/11/2002	<p>Se realizan los cambios derivados de la primera auditoria interna, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dicha revisión sirve como evidencia de los registros de auditorias internas 2. Se recopilaron firmas 3. Revisión del sistema. 4. Política de Calidad, referenciada en el anexo B 5. Manejo documental del sistema de Gestión de la Calidad. 6. Otros puntos: Se integraron los puntos 9.0 (cuadro de firmas) y 10.0 (bitácora de cambios)
2	19/11/2004	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la página 3, Índice, se invierte la numeración de Bitácora de Cambios (ahora 9.0) y de Cuadro de Firmas (ahora 10.0). 2. En la página 9, se agrega el punto 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, como una exclusión. 3. En la página 12, primer párrafo, primera línea, se anota el nombre del actual titular de la Secretaría de Turismo, Lic. Rodolfo Elizondo Torres. Enseguida, en el recuadro de la declaración, se incluye el nuevo texto "Comprometidos con el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua, en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 y en congruencia con las estrategias vertidas en la Agenda de Buen Gobierno, nos hemos encaminado a la satisfacción de los requisitos del cliente, así como al cumplimiento de los requerimientos legales y reglamentarios a través del establecimiento de una política de calidad, que sirva de referencia para la alineación de los objetivos institucionales con las metas presidenciales y como marco rector en la toma de decisiones". Lic. Rodolfo Elizondo Torres 4. En esa misma página, se precisa la redacción del 1º y 2º párrafos de 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE. 5. En la página 15, en 5.6.1 GENERALIDADES, se incisa con a) el tercer párrafo. 6. En la página 19, en la anotación de los puntos 7.3 (se retira el párrafo que acompañaba este punto), 7.3.1 a 7.3.7, así como página 21, en el punto 7.5.2, se indica su exclusión para dar coherencia a la indicación hecha en el punto 1.2 EXCLUSIONES del presente Manual (páginas 8 y 9). 7. Del mismo 1.2, se retira el 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE, como exclusión mismo que se desarrolla en la página 21 de la siguiente manera: "La Secretaría de Turismo protege y resguarda los documentos y otros bienes (inclusive la propiedad intelectual) que son propiedad del cliente, durante el tiempo en que se encuentran bajo la custodia de la dependencia, para su procesamiento o análisis. Para el caso de los procesos integrados en el Anexo A, que durante su operación utilicen bienes propiedad del cliente, la Secretaría deberá identificar, verificar, proteger y salvaguardar dichos bienes, incluyendo el de la propiedad intelectual". 8. En la página 26, dados los relevos de integrantes del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo, se actualizan los nombres de los funcionarios y sus firmas. 9. En el Anexo B, derivado de la auditoria de certificación de los procesos de Normalización y DataTur, se redefinen los Objetivos de Calidad, quedando de la siguiente manera: "Los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo, se encuentran referidos en las respectivas carpetas de cada Proceso, para cuyo efecto el presente Anexo tiene como alcance: • Proceso de Adquisiciones; • Proceso de Normalización, y • Proceso de DataTur. 10. En el Anexo A, en la primera hoja de ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD Y DE LOS COMITÉS DE CALIDAD DE LOS PROCESOS RELACIONADOS EN EL ANEXO A, se anotan los nombres de los actuales integrantes del Consejo Estratégico para la Calidad. Asimismo, en el segundo párrafo, en el tercer punto, se define la periodicidad con la que sesionará el Consejo Estratégico para la Calidad: "• Sesionar al menos cada seis meses, para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Sectur, a fin de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas". 11. Se actualizó la carátula ENTREGA, DIFUSION, Y VERIFICACION DE IMPLANTACION DE DOCUMENTOS (FO-500.00-02). 12. Actualización de 9.- BITÁCORA DE CAMBIOS. 13. Se actualiza 10.- CUADRO DE FIRMAS.



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

Revisión	Fecha	Cambios
3	04/10/2005	<p>1. En la página 1 de Índice, cambia "5.3 Política de calidad" por "5.3 Política y objetivo general de calidad".</p> <p>2. En la página 8, en 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, cambia el párrafo único, quedando como sigue: "Asimismo, dadas las especificaciones de los productos y/o prestación de los servicios resultantes de los diferentes procesos relacionados en el 'Anexo A', se establecerán las exclusiones específicas procedentes para cada proceso en cuestión, justificando el motivo de tal exclusión".</p> <p>3. En la página 12 cambia "5.3 Política de calidad" por "5.3 Política y objetivo general de calidad"; el rubro de "Política de calidad" queda numerado con 5.3.1, y se incluye "5.3.2 Objetivo general de calidad" con el párrafo: "La Secretaría de Turismo ha determinado que su objetivo general de calidad es el de "Instrumentar y consolidar un nuevo Sistema de Gestión Organizacional que garantice el logro de la Misión Institucional y de los resultados estratégicos comprometidos con la Presidencia de la República a través del enfoque a objetivos y procesos; medición permanente de resultados, calidad y costo; facultación, competencia y participación del personal, y satisfacción total del turista".</p> <p>4. En la página 16, en 6.2.1 GENERALIDADES, se reemplaza el párrafo único por "El personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto y/o prestación del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para ello, la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Turismo, acreditará – por ser de su competencia exclusiva - las competencias técnicas o laborales correspondientes, de conformidad con el Manual para la Identificación y Descripción de Capacidades Técnicas Transversales y Específicas, además de otras disposiciones relativas, emitidas por la Secretaría de la Función Pública.</p> <p>5. En la página 16, en 6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN, se reemplazan los incisos a) a d), quedando como sigue:</p> <p>a) Se determinará la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto y/o prestación del servicio. Estas competencias estarán documentadas dentro de formato que para tal fin desarrolle la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Turismo, para cada uno de los procesos definidos en el Anexo A.</p> <p>b) Se proporcionará formación u otras acciones para satisfacer dichas necesidades.</p> <p>c) Se evaluará la eficacia de las acciones tomadas, de acuerdo a lo que establezca la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>d) Nos aseguraremos de que nuestro personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, mediante la metodología de implantación de documentos de calidad, y el establecimiento de objetivos de calidad para cada uno de los procesos. De esta misma parte, se suprime el inciso e).</p> <p>6. En la página 17 se reemplaza la parte final del primer párrafo de 6.3 Infraestructura "y de acuerdo a la circular 001." con "y de acuerdo a la Normatividad en Materia de Administración de Recursos para el ejercicio 2005".</p> <p>7. En la página 19, en 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS, se sustituye el primer párrafo quedando como sigue: "En la Secretaría de Turismo nos aseguramos que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor se determina con base en los lineamientos normativos establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), lo establecido en el proceso de Adquisiciones, en diversas disposiciones emitidas por las secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, y de acuerdo a la Normatividad en Materia de Administración de Recursos para el ejercicio 2005. Con base en dichos lineamientos se revisa que los proveedores cumplan con las especificaciones jurídicas, administrativas y técnicas solicitadas por el área usuaria.</p> <p>8. En la página 20, se modifica el título 7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMPRADO, cambiando esta última palabra por "ADQUIRIDO".</p> <p>9. En la página 21 se incluye el punto 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE, con un párrafo explicativo: "En caso de que la atribución, función o naturaleza de un proceso específico así lo demanden, la Secretaría de Turismo protegerá y resguardará los documentos y otros bienes (inclusive la propiedad intelectual) que sean propiedad del cliente, durante el tiempo en que se encuentran bajo la custodia de la dependencia, para su procesamiento o análisis".</p> <p>10. En el anexo A se contienen las definiciones y sistigramas de los procesos de Adquisiciones, DataTur, Normalización, Elaboración de Nómina, Centro de Documentación Turística, Formación Empresarial a MPyMES, Servicio de Información Turística (INFOTUR-CIAT), Acreditación de Guías de Turistas y Registro Nacional de Turismo.</p> <p>11. Se suprime el contenido anterior del Anexo B OBJETIVOS DE CALIDAD, quedando los Anexos C Atribuciones del Consejo Estratégico para la Calidad... y D PLAN DE CALIDAD, como anexos B y C, respectivamente.</p>



Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

SECRETARÍA DE TURISMO

Revisión	Fecha	Cambios
		<p>12. El Anexo B resultante redefine la integración del Consejo Estratégico para la Calidad, quedando como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> C. Secretario de Turismo.- Presidente. C. Subsecretario de Operación Turística.- Vocal. C. Subsecretario de Planeación Turística.- Vocal. C. Subsecretario de Innovación y Calidad.- Secretario Ejecutivo. C. Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.- Administrador del Sistema. C. Director General Adjunto de Procesos de Calidad.- Representante de la Dirección. <p>13. Actualización de 9.- BITÁCORA DE CAMBIOS.</p> <p>14. Se actualiza 10.- CUADRO DE FIRMAS.</p>
4	01/06/2008	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se incorporó en la Introducción algunos aspectos del Mensaje del Presidente "El turismo como prioridad nacional". 2. Se modificó completamente la sección de Antecedentes Históricos. 3. Se modificó el Anexo A incluyendo la representación gráfica de los procesos certificados del Sistema de Gestión de la Calidad por el método PEPSU. Eliminando los sistigramas y definición del proceso. 4. Se omitió del alcance de los procesos certificados, al de "Formación Empresarial a MPyMES Turísticas" de conformidad con lo expresado en los oficios No. SOT/DGDCT/169/2008 y SOT/DGDCT/229/2008 de fechas 23 de febrero y 11 de marzo de 2008 respectivamente, en donde el Titular de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística expresa lo siguiente "...reiteramos a usted que el proceso de Formación Empresarial a MPyMES Turísticas, certificado en ISO 9001:2000, con fecha de emisión 15 de julio de 2005, no se encuentra operando, por lo que solicitamos muy atentamente no considerar dicho proceso en la contratación de servicios para la auditoría de vigilancia y auditoría de certificación programa por la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial". 5. Se incluyó dentro del Anexo B las responsabilidades de los Subcomités de Calidad. 6. Se modificó la justificación de las exclusiones. 7. Se adicionó en la mayoría de los requisitos la referencia de donde se encuentra documentada la evidencia del cumplimiento de los mismos, omitiendo la referencia a las "carpetas" por registros de calidad. 8. Se modificó la Política de Calidad. 9. Se menciona que la responsabilidad de la gestión de los recursos se realiza a través de las Coordinaciones Administrativas y la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales conforme al PEF. 10. En la sección referente a recursos humanos, se incorporan algunos aspectos del Servicio Profesional de Carrera, como es la certificación de capacidades técnicas y gerenciales para dar cumplimiento a la capacitación. 11. Se detalla cómo se conforma la infraestructura de la SECTUR para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio, mencionando a las áreas responsables del mantenimiento preventivo. 12. Se incorporó en la Preservación del Servicio, la responsabilidad de las Direcciones Generales Adjuntas de Recursos Materiales y Servicios Informáticos sobre archivos de documentos y protección de información electrónica, relacionada con la prestación del servicio.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comité Estratégico para la Calidad: Es el máximo órgano de decisión y supervisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.

Comité de Calidad: Instancia conformada por integrantes de la Unidad Responsable, encargada de liderar y coordinar el diseño, planeación, implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de la Secretaría de Turismo.

Usuario: Organización o persona que recibe la prestación del servicio. El usuario puede ser interno o externo a la Dependencia.

Dependencia: Es aquella institución pública subordinada en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Federal en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo que tiene encomendados.

Indicadores: Son información utilizada por los mecanismos de control para monitorear y ajustar las acciones que un determinado sistema, subsistema, o proceso, emprende para alcanzar el cumplimiento de su misión, sus objetivos y sus metas.

Política de calidad contributiva: Es la política de calidad desarrollada e implantada para cada Unidad Responsable.

Subcomité de calidad: Grupo conformado por los responsables e involucrados directamente con el proceso certificado de la Dirección de Área, encargada de diseñar, planear, implementar y dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Turismo.

Turista: La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos, sin perjuicio de lo dispuesto para efector migratorios.

Unidad Responsable: Unidad administrativa perteneciente a una estructura básica de una dependencia, facultada para ejercer gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad del Gobierno Federal. Con este concepto se identifica también a la entidad beneficiaria de los recursos otorgados por el Gobierno Federal por subsidios y/o transferencias.

Además de los términos y definiciones aplicables a Sistemas de Gestión de la Calidad mencionados en la norma ISO 9001:2000.



SECRETARÍA DE TURISMO

Manual de Gestión de la Calidad

MGC-500.00-01

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MGC-500.00-01

ELABORÓ

Lic. Alberto Herrera Zárate
Representante de la Dirección del
Consejo Estratégico para la Calidad

REVISÓ

Lic. José Luis Montemayor Jasso
Administrador del Sistema del
Consejo Estratégico para la Calidad

APROBÓ

Lic. Roberto Isaac Hernández
Secretario Ejecutivo del
Consejo Estratégico para la Calidad

Revisión No. 4
Fecha: 01 de junio de 2008