



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL.**

**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**


LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRO
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACION Y CALIDAD**

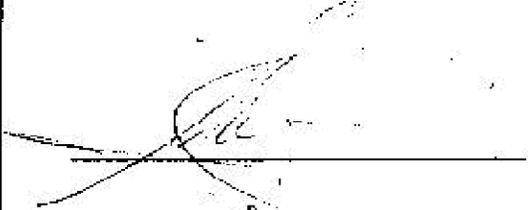
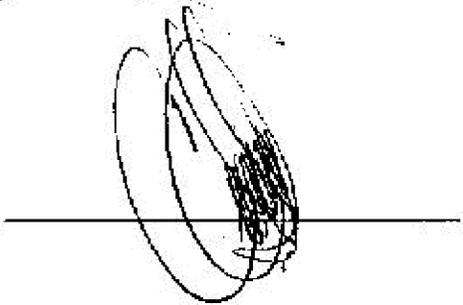

C. HUMBERTO SARMIENTO LUEBBERT

FECHA DE AUTORIZACION: 12 DE DICIEMBRE DE 2003 *

ESTE DOCUMENTO CONSTA DE CUATRO
VOLUMENES CON UN TOTAL DE 195 HOJAS



**IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

NOMBRE Y CARGO	FIRMA O RUBRICA
<p>Lic. José Luis Montemayor Jasso Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial</p>	
<p>Lic. Alberto Herrera Zárate Director General Adjunto de Procesos de Calidad</p>	
<p>Lic. Ciro Salomón Gómez Director de Organización</p>	

SECRETARÍA DE TURISMO



**DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD**

VOLUMEN: III

**PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE
ORGANIZACION**

DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.4

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

CONTENIDO



CONTENIDO

	PAGINA
➤ Objetivo	III.4
➤ Políticas de Operación	III.6
5. Procedimientos:	III.9
5.1.- Actualización de la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos.	III.10
5.2.- Elaboración y/o Actualización del Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo.	III.16
5.3.- Elaboración y/o actualización de Manuales de Organización Específicos.	III.22
5.4.- Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimientos.	III.29
5.5.- Elaboración de otros Manuales de Operación.	III.36
5.6.- Certificación de Procesos de Calidad	III.42



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.6

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

OBJETIVO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.7

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo dinámico que sirva de guía y consulta, que permita al personal de la Dirección de Organización, identificar con oportunidad los procedimientos y las políticas de operación necesarias para el desarrollo de sus actividades, coadyuvando en el cumplimiento de sus objetivos y metas programadas en el plan de trabajo anual.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.8

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

POLITICAS DE OPERACION

POLITICAS DE OPERACIÓN

- La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial por conducto de la Dirección de Organización deberá actualizar la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos y darla a conocer entre las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo, para la elaboración de los proyectos de Manuales Administrativos.
- Cuando se dé algún cambio en la estructura orgánica o modificación al Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, la Dirección de Organización deberá coordinar la integración del Manual de Organización General remitiéndolo con oportunidad a las Unidades Administrativas para su revisión y validación y a la Dirección General Asuntos Jurídicos para su verificación normativo-jurídica.
- La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial por conducto de la Dirección de Organización, deberá gestionar la autorización del Manual de Organización General y enviarlo a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que realice el trámite de publicación en el Diario Oficial de la Federación.
- Cada Unidad Administrativa será responsable de elaborar su Manual de Organización Específico y su Manual de Procedimientos respectivos y presentarlo ante la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial para su dictamen.
- La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial será responsable de prestar la asesoría técnica para elaborar los Manuales de Organización Específicos y los Manuales de Procedimientos, así como de integrarlos.
- Se deberán observar los lineamientos establecidos en la Guía Técnica que emita la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, para la elaboración de los Manuales de Organización Específicos y los Manuales de Procedimientos, los cuales se deberán ajustar a la estructura orgánica autorizada vigente.
- Las Unidades Administrativas serán las responsables de que los Manuales de Organización Específicos y los Manuales de Procedimientos se difundan entre el personal, se apliquen y se actualicen cuando sea necesario.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.10

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

- La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial a través de la Dirección de Organización, será la responsable de compendiar y dar uniformidad a la información que presentan las Unidades Administrativas para integrar sus Manuales de Procedimientos.
- La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial prestará la asesoría técnica y apoyo que requieran las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo para la elaboración de Manuales de Operación, Bienvenida, Servicios al Público y otros, ya sea a petición de las áreas involucradas o por instrucciones superiores.



5. PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.12

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.1 ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS Y DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	1	Solicita a la Subdirección de Procedimientos Administrativos la actualización de la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos.	
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	2	Recibe, revisa, en su caso propone modificaciones y elabora el proyecto de la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos y envía a la Dirección de Organización.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	3	<p>Recibe proyecto, revisa y determina:</p> <p align="center">¿ ES CORRECTO EL PROYECTO ?</p>	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	4	NO: Indica las correcciones a realizar al proyecto. (Regresa a la actividad No. 2).	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	5	SI: Presenta a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos para su revisión y recabar el visto bueno de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	6	Recibe la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos, revisa en su caso realiza observaciones y/o modificaciones y presenta a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial para su visto bueno.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	7	Recibe, revisa, realiza observaciones y devuelve para su corrección y se elabore la hoja de autorización.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.13

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.1 ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICOS Y DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	8	Recibe, revisa y turna a la Dirección de Organización con las instrucciones pertinentes.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	9	Recibe, revisa y turna a la Subdirección de Procedimientos Administrativos para que se hagan las correcciones y se elabore la hoja de autorización.	
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	10	Recibe proyecto de la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos, revisa, realiza correcciones y elabora hoja de autorización y oficio de envío, y turna a la Dirección de Organización.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	11	Recibe proyecto con oficio y envía con hoja de autorización a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	12	Recibe proyecto con oficio, firma y envía con hoja de autorización a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, para que se recaben las firmas de autorización del C. Secretario de Turismo y de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	13	Recibe oficio, la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos y hoja de autorización, revisa y envía a la Subsecretaría de Innovación y Calidad para su visto bueno y trámite de autorización del C. Secretario de Turismo, archiva.	
SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD	14	Recibe, revisa, firma de visto bueno y en acuerdo con el C. Secretario de Turismo obtiene la firma de autorización correspondiente y devuelve.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.14

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.1 ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICOS Y DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	15	Recibe Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Especificos y de Procedimientos con hoja de autorización debidamente firmada y turna con oficio a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	16	Recibe Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Especificos y de Procedimientos con hoja de autorización debidamente firmada y envía con oficio a la Dirección de Organización para el trámite correspondiente.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	17	Recibe, revisa y elabora oficios, que firma el Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, y remite con la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Especificos y de Procedimientos a las Unidades Administrativas para que formulen sus proyectos de Manuales Administrativos, archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.15

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.16

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.17

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.18

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.2 ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN
GENERAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	1	Solicita a las Unidades Administrativas que envíen por escrito las funciones que derivadas de las atribuciones, les confieran el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo así como el marco jurídico aplicado en cumplimiento de sus atribuciones.	
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	2	Integran sus funciones y las disposiciones jurídicas aplicables; y las envían a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	3	Recibe la documentación, registra, y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	4	Recibe la documentación, registra, y turna con instrucciones a la Dirección de Organización.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	5	Recibe la información, registra, analiza y envía a la Subdirección de Procedimientos Administrativos.	
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	6	Recibe, analiza e integra proyecto de Manual de Organización General y presenta al Director de Organización para que por oficio lo envíe al Director General Adjunto de Procesos de Calidad para visto bueno de la Dirección General Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	7	Recibe el proyecto de Manual de Organización General revisa y presenta al Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial para que por su conducto lo envíe a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.19

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.2 ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	8	Recibe, revisa y envía el proyecto de Manual de Organización General a la Dirección General de Asuntos Jurídicos y solicita su opinión al respecto.	
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	9	Recibe, registra, revisa el proyecto de Manual de Organización General, hace las observaciones que considere pertinentes y devuelve con su opinión.	
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	10	Recibe proyecto, revisa y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	11	Recibe proyecto, revisa y turna a la Dirección de Organización con las instrucciones pertinentes.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	12	Recibe, analiza el dictamen de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, realiza los ajustes pertinentes en coordinación con las Unidades Administrativas.	
	13	Concluye la integración del proyecto de Manual de Organización General, elabora hoja de autorización y envía a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad para que por su conducto, someta a la consideración de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	14	Recibe el proyecto de Manual de Organización General con la hoja de autorización, revisa y somete a consideración de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.20

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.2 ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	15	Recibe, revisa proyecto de Manual de Organización General y hoja de autorización, da su visto bueno y lo presenta a la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	
SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	16	Recibe, registra, analiza el proyecto, firma de visto bueno en la hoja de autorización y en acuerdo lo presenta al C. Secretario de Turismo y obtiene firma de autorización.	
	17	Turna a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial el Manual de Organización General autorizado.	
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	18	Recibe Manual de Organización General autorizado y envía a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad para su tramite correspondiente.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	19	Recibe Manual de Organización General autorizado y envía a la Dirección de Organización, para que se realicen los trámites correspondientes.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	20	Recibe Manual de Organización General autorizado, registra en controles internos.	
	21	Elabora oficios para firma del Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial y envía a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
	22	Envía a las Unidades Administrativas y al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo para su conocimiento.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.21

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.22

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.23

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.24

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.25

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.3 ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES
DE ORGANIZACION ESPECIFICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Elabora proyecto de Manual de Organización Específico de conformidad con la "Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos" y envía con oficio a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	2	Recibe, registra, y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad para su atención procedente.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	3	Recibe, registra, y turna a la Dirección de Organización para su análisis e integración.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	4	Recibe proyecto de Manual de Organización Específico, registra, revisa y turna a la Subdirección de Procedimientos Administrativos, para que proceda a su integración.	
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5	Recibe, registra, analiza de acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y al Manual de Organización General, verificando que no se dupliquen las funciones, emite observaciones y opiniones al respecto, archiva oficio.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	6	Integra proyecto del Manual de Organización Específico, de acuerdo con la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos y presenta a la Dirección de Organización con el oficio para firma.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	7	Recibe documentos, revisa y determina: ¿ ES CORRECTO EL PROYECTO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO ?	
	8	NO: Regresa con observaciones. (Regresa a la actividad No. 5).	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.26

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.3 ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES
DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE ORGANIZACION	9	SI: Firma oficio de envío, anexa proyecto del Manual de Organización Especifico y remite a la Unidad Administrativa correspondiente por conducto de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, archiva.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	10	Recibe oficio con proyecto del Manual de Organización Especifico, revisa y determina: ¿ EXISTEN OBSERVACIONES ?	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	11	SI: Elabora oficio con observaciones correspondientes. (Regresa a la actividad No. 5).	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	12	NO: Elabora oficio y envía a la Dirección de Organización, para que se continúe con los trámites de autorización correspondientes, firma hoja de identificación de firmas o rubricas que contiene el Manual de Organización Especifico, valida la información contenida en el documento.	
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	13	Recibe, revisa e instruye a la Subdirección de Procedimientos Administrativos, para que realice los trámites para su autorización.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	14	Recibe, revisa, elabora la hoja de autorización y oficio con firma del Director de Organización, y envía a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad con el Manual de Organización Especifico para que se recaben las firmas de autorización correspondientes.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	15	Recibe, revisa y presenta a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial el Manual de Organización Especifico, para que por su conducto se recaben las firmas de autorización correspondientes.	
	16	Recibe, revisa y presenta a la Subsecretaría de Innovación y Calidad para las firmas de visto bueno y autorización por parte del C. Secretario de Turismo, archiva.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.27

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

**PROCEDIMIENTO: 5.3 ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES
DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICOS**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD	17	Recibe Manual de Organización Específico, revisa, firma de visto bueno en la hoja de autorización, en acuerdo lo presenta al C. Secretario de Turismo y obtiene la firma de autorización	
	18	Turna a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial el Manual de Organización Específico autorizado.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	19	Recibe Manual de Organización Específico autorizado, revisa y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad con las instrucciones pertinentes.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	20	Recibe Manual de Organización Específico autorizado, revisa y turna mediante oficio a la Dirección de Organización, archiva.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	21	Recibe, revisa, elabora oficio con firma del Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial y envía a la Unidad Administrativa correspondiente para que sea difundido a las áreas que la integran, marcando copia para el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo (pasa a la actividad No. 23). Archiva y conserva el original para consultas posteriores.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	22	Recibe Manual de Organización Específico autorizado, revisa lo da a conocer a las áreas y al personal, y vigila su aplicación y actualización.	
ORGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO	23	Recibe, registra, revisa y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.28

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.29

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.30

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.31

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.32

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.4 ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Elabora proyecto del Manual de Procedimientos, de acuerdo con la "Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos" y envía con oficio a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	2	Recibe, registra, y turna con instrucciones a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	3	Recibe, registra y turna a la Dirección de Organización para su atención.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	4	Recibe, registra, revisa y turna con a la Subdirección de Procedimientos Administrativos, para que proceda a su análisis e integración.	
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5	Recibe proyecto del Manual de Procedimiento, registra, revisa, y analiza conforme al Manual de Organización Específico respectivo.	
	6	Integra proyecto del Manual de Procedimientos, de acuerdo con la "Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos" y presenta a la Dirección de Organización, con el oficio para firma.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	7	Recibe documentación, revisa, y determina: ¿ ES CORRECTO ?	
	8	NO: Regresa con observaciones para su corrección. (Regresa a la actividad No. 5).	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.33

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.4 ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	9	SI: Firma oficio de envió, anexa proyecto del Manual de Procedimientos, y remite a la Unidad Administrativa correspondiente para su revisión, archiva.	
	10	Recibe oficio con proyecto del Manual de Procedimientos, revisa y determina:	
		¿ EXISTEN OBSERVACIONES ?	
	11	SI: Elabora oficio con observaciones correspondientes. (Regresa a la actividad No. 5).	
	12	NO: Firma hoja de identificación de firmas o rubricas que contiene el Manual de Procedimientos, valida la información contenida en el documento, elabora oficio y envía a la Dirección de Organización, para que continúe con los trámites de autorización correspondientes.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	13	Recibe documento, revisa, e instruye a la Subdirección de Procedimientos Administrativos, para que realice los trámites para su autorización.	
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	14	Recibe, revisa, elabora hoja de autorización y oficio con firma del Director de Organización y envía a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad. con el proyecto del Manual de Procedimientos, para que se trámite las firmas de autorización correspondientes.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	15	Recibe, revisa y envía a la Dirección General Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial con el proyecto del Manual de Procedimientos, para que se recaben las firmas de autorización correspondientes.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	16	Recibe documentación, revisa y presenta a la Subsecretaría de Innovación y Calidad para las firmas de visto bueno y autorización por parte del C. Secretario de Turismo.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.34

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.4 ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD	17	Recibe proyecto del Manual de Procedimientos, revisa, firma de visto bueno en la hoja de autorización y en acuerdo presenta a la C. Secretaria de Turismo y obtiene la firma de autorización.	
	18	Devuelve a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial Manual de Procedimientos autorizado.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	19	Recibe el Manual autorizado, revisa y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	20	Recibe el Manual autorizado, revisa y turna mediante oficio a la Dirección de Organización, archiva.	
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	21	Recibe, revisa, elabora oficio con firma del Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial y envía a la Unidad Administrativa correspondiente para sea difundido entre las áreas que la integran y turna copia al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo (Pasa a la actividad No. 23). Archiva el original del Manual Administrativo autorizado para consultas posteriores.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	22	Recibe Manual de Procedimientos, y hoja de autorización firmada, revisa, lo da a conocer a las áreas y al personal, lo implanta y vigila su aplicación y actualización.	
ORGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO	23	Recibe, registra, revisa y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.35

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.36

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.37

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.38

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.5 ELABORACIÓN DE OTROS MANUALES DE OPERACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	Solicitan a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial su asesoría y apoyo para elaborar documentos normativo-administrativos.	
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	2	Recibe solicitud, registra e instruye al Director General Adjunto de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	3	Recibe solicitud, registra, analiza y envía al Director de Organización con las instrucciones pertinentes.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	4	Recibe, registra, analiza y turna a la Subdirección de Procedimientos Administrativos para que proceda a su integración.	
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5	Recibe, registra, analiza la solicitud, recaba información documental y de campo que requiera el área solicitante.	
	6	Elabora, revisa y analiza proyecto del manual en coordinación con personal del área solicitante, presenta a la Dirección de Organización.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	7	Recibe proyecto de manual, revisa y determina:	
		¿ ES CORRECTO EL PROYECTO ?	
	8	NO: Formula observaciones y regresa para que se hagan las correcciones que procedan. (Regresa a la actividad No. 6).	
	9	SI: Valida la información contenida en el proyecto de manual, elabora oficio y envía a la Unidad Administrativa correspondiente para su validación.	

PROCEDIMIENTO: 5.5 ELABORACIÓN DE OTROS MANUALES DE OPERACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	10	Recibe, registra, analiza, en su caso hace correcciones y/o comentarios y devuelve.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	11	Recibe, revisa hace correcciones, en su caso, y envía a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad para recabar el visto bueno del Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	12	Recibe, revisa y presenta a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial para que por su conducto se recaben las firmas de autorización correspondientes.	
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	13	Recibe, analiza da su visto bueno y presenta proyecto de manual para su autorización a la Subsecretaría de Innovación y Calidad.	
SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	14	Recibe, revisa, firma de visto bueno, presenta el proyecto de manual en acuerdo con al C. Secretario de Turismo, obtiene firma de autorización y devuelve.	
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL	15	Recibe manual autorizado, revisa y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD	16	Recibe manual autorizado, revisa y turna a la Dirección de Organización para los trámites de envío correspondientes.	
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN	17	Recibe, revisa, registra documento en el inventario de manuales y lo imprime.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.41

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO: 5.5 ELABORACIÓN DE OTROS MANUALES DE OPERACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ORGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO	18	Entrega los ejemplares del manual a la Unidad Administrativa correspondiente y copia al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo (Pasa a la actividad No. 20).	
	19	Recibe manual autorizado, registra, revisa, lo da a conocer a su personal, lo implanta y vigila su aplicación y actualización.	
	20	Recibe, registra, revisa y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.42

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.43

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.44

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.45

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO:

5.6 CERTIFICACION DE PROCESOS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
A PRICIPIOS DE CADA AÑO			
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTIDADES SECTORIZADAS	1	Envían a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, propuestas de procesos para certificar con la norma ISO-9000: 2000.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	2	Recibe propuestas de procesos para certificar, revisa y turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad para su atención correspondiente.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD/ SUBDIRECCION DE MEJORA CONTINUA	3	Recibe propuestas de procesos para certificar, revisa, analiza, realiza diagnóstico e integra los procesos susceptibles de certificarse y presenta a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	4	Recibe los procesos susceptibles a certificarse, revisa y conjuntamente con el Director General Adjunto de Procesos de Calidad, presentan al Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (CECST).	
CONSEJO ESTRATEGICO PARA LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO	5	Recibe propuestas y en sesión determinan los procesos a certificar en el año correspondiente. Levantan el Acuerdo respectivo y entregan a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial para su atención procedente.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	6	Recibe Acuerdo con los procesos a certificar para el año correspondiente e instruye a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad para que instrumente las acciones para la gestión de la calidad.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.46

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO:

5.6 CERTIFICACION DE PROCESOS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD/ SUBDIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA	7	Recibe relación de procesos a certificar y por oficio comunican a las Unidades Administrativas de la Sectur y/o a las Entidades Sectorizadas, los procesos que fueron aceptados para certificar y las acciones que deberán desarrollar.	
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTIDADES SECTORIZADAS	8	Reciben oficio, verifican la información y proceden a integrar su Comité de Calidad y designan a un responsable del área respectiva para implantar las acciones necesarias para formular e implantar el Sistema de la Gestión de Calidad en su área correspondiente.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD/ SUBDIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA	9	Realizan reuniones de trabajo con las Unidades Administrativas para asesorar y apoyar en la formulación de sus políticas de calidad y objetivos de la calidad y en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos comprometidos a certificar.	
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTIDADES SECTORIZADAS	10	Realizan reuniones de trabajo para la instrumentación de la documentación del Sistema de la Gestión de Calidad y la dan a conocer a todos los involucrados internamente.	
	11	Gestionan la previsión de los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, estos recursos son coordinados por la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad y por la Unidad Administrativa responsable.	
	12	Se determina al personal que realizará los trabajos que afecten la calidad de producto y/o prestación del servicio, tomando como base el Procedimiento de Competencia Laboral que la Dirección de Recursos Humanos ha documentado e implantado.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.47

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO:

5.6 CERTIFICACION DE PROCESOS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL	13	Verifican la infraestructura para la implantación del Sistema de la Gestión de Calidad, la cual deberá contener: Las especificaciones del equipo para los procesos y las características y esquemas de control de los servicios de apoyo requeridos por el proceso (mantenimiento).	
	14	Deberá establecer un programa anual para mantener y mejorar el ambiente de trabajo, el cual deberá contemplar la higiene y seguridad en el área de trabajo, facilitar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo, verificar que se implante el Código de Conducta en el Sector Turismo.	
	15	Realizan, planifican y desarrollan el producto y/o prestación del servicio, integra carpeta con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a certificar y lo presentan a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD/ SUBDIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA	16	Recibe la carpeta de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a certificar comprometido y lo turna a la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad.	
	17	<p>Recibe la carpeta de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a certificar comprometido, analizan y determinan:</p> <p align="center">ESTA CONFORME AL MANUAL DE LA GESTION DE LA CALIDAD</p>	
	18	NO: Hacen las observaciones que correspondan y regresan la documentación a la unidad administrativa, a fin de que lo alinien al Manual de Gestión de la Calidad de la Sectur.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.48

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO:

5.6 CERTIFICACION DE PROCESOS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTIDADES SECTORIZADAS	19	SI: Registra la documentación con las acciones que se comprometen para darle seguimiento y comunican a la Unidad Administrativa que quedan registrados sus compromisos.	
	20	Reciben carpeta de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad con visto bueno. Implantan acciones para certificar los proceso de calidad	
	21	Planifican un programa de auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, conforme a la Norma de certificación y a los requisitos establecidos por la Secretaría de Turismo.	
	22	Establecen los dispositivos de seguimiento y medición, para verificar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.	
	23	Evalúan la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, con los resultados del seguimiento y medición de: la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto y/o prestación del servicio y las características y tendencias de los procesos de los productos y/o prestación del servicio.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PROCESOS DE CALIDAD/ SUBDIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA	24	Realiza auditorias internas para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en los procesos a certificar y una vez que no se tengan, no conformidades, solicita al organismo certificador que verifique los procesos.	
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTIDADES SECTORIZADAS	25	Establecen las acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidad y adoptan las acciones para que no vuelvan a ocurrir	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.49

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003

PROCEDIMIENTO:

5.6 CERTIFICACION DE PROCESOS DE CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ORGANISMO CERTIFICADOR	26	<p>Se presenta a verificar los procesos de calidad a certificar para verificar que se cumplan con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000. Cuando se cumplan con los requisitos de la norma otorga el certificado de calidad al proceso que corresponda</p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACION SECTORIAL
DIRECCION DE ORGANIZACION**

PAGINA III.50

FECHA DE ELABORACION
12 DE DICIEMBRE DE 2003