



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 1 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

INTRODUCCION

El presente instructivo servirá como guía general para la elaboración y diseño de la documentación que generen los Comités de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo, con la finalidad de estandarizar los procesos y los cuales se deberán apegar al apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2000.

Con la finalidad de asegurar lo establecido en el apartado 4.2. de la norma ISO 9001:2002 y facilitar los procesos de cada área de esta institución, este instructivo se ha dividido en dos elementos:

Al primero se le ha denominado "Elementos Generales". Estos son una serie de datos que deberán contener todo tipo de documento del Sistema de Gestión de la Calidad y que identifican a las instituciones, procedimientos y los códigos del tipo de documento generado, este elemento deberá conservar el orden establecido en este instructivo.

El segundo son los "Elementos Específicos", los cuales indican los pasos que deberán seguir las áreas responsables del proceso a certificar para la elaboración de:

- ❖ Manual de Gestión de la Calidad
- ❖ Procedimientos
- ❖ Instructivos y;
- ❖ Formatos.



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 2 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

1. ELEMENTOS GENERALES

1.1 ENCABEZADO: Todos documentos que generan los Comités de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad del Sector Turismo, a excepción de los formatos, deben tener un encabezado en cada una de sus páginas, que los identifique como tales y cuenta con los siguientes elementos:

1.1.1. Identificación de la institución:

- ◆ Para los documentos del S.G.C., el R.D.C.E. deberá poner los 4 logotipos de las instituciones que integran el Sector (De acuerdo al Manual de Identidad Gráfica). En la parte superior izquierda del documento.
- ◆ Cada Comité de Calidad deberá poner el logotipo de la institución a la que pertenece. En la parte superior izquierda del documento

1.1.2. Título: Describe en forma general el uso intencionado del documento y debe ser redactado en un enunciado corto. En el caso del S.G.C. deberá ir en la parte inferior de los logotipos de las instituciones y el código, y cada comité de calidad deberá ir en la parte central del logotipo de la institución a la que pertenece y el código

1.1.3. Código: Es la identificación ÚNICA que se da a cada documento del Sistema de Gestión de la Calidad. Este código deberá ser una clave alfanumérica irrepetible, y que conste de tres partes, separadas por guiones cortos (-). Deberá ir en la parte superior derecha de la hoja.

- ◆ La primera parte deberá indicar la identificación del tipo de documento generado por el área responsable:



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 3 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

Tipo de documento:

M: Manual

MGC: Manual de Gestión de la Calidad.

PR: Procedimiento.

IT: Instructivo de trabajo.

FO: Formato para registros o especificaciones.

PL: Planes de Calidad.

DE: Documento Externo.

- ❖ La parte intermedia identificará al área generadora de la documentación, de acuerdo al ANEXO 1 de este instructivo, la cual consta de 5 dígitos divididos por un punto (.) en dos partes:
 - A) Los tres primeros dígitos indican la Unidad Administrativa y los dos restantes al área responsable del proceso.
 - B) El nivel mínimo para la generación de documentos del Sistema es la Dirección Area u homologo.

Asimismo, el área generadora de los documentos será responsable de su actualización en la bitácora de cambios.

Nota: En el caso del CPTM, FONATUR Y FONATUR-BMO, deberán establecer sus dígitos de acuerdo a la estructura de su institución.

- ❖ La parte última indicará el número consecutivo del tipo de documento de la función o área que origina el documento.

Ejemplo:

IT-100.00-01 Es el primer instructivo de la Secretaría de Turismo.

1.1.4. Fecha: Será la fecha en la que debe comenzar la aplicación del documento en la en el proceso.

Al momento de la elaboración es importante posponer esta fecha al menos dos semanas, para dar tiempo a sacar copias controladas y convocar a la junta de Entrega, Difusión y Verificación de Implantación.



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 4 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

1.1.5. Revisión: Nos indicará el número de cambio efectuado al documento. La elaboración original de un documento se identifica con el número cero (0) y a las revisiones con modificaciones posteriores anotadas en la bitácora de cambio asignándole el número consecutivo a 1 que se encuentra en vigor; previa comparación con la Lista Maestra de Documentos FO-100.00-01, del Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-100.00-01).

1.1.6. Página: Es la identificación individual de cada página, así como la totalidad de páginas de que consta el documento (En documentos externos, sólo se identifica la primera página, poniendo el total de páginas.) Nos sirve además para dar seguridad de que el elemento está completo.

2. ELEMENTOS ESPECIFICOS

2.1. MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1.1. Portada: Deberá contener los logotipos de las instituciones que componen el Sector Turismo, la razón social y la leyenda del Sector. Así mismo mencionará: "El contenido intelectual de este manual es propiedad del Sector Turismo".

2.1.2. Índice: Se enlistarán los capítulos y secciones contenidas en el manual, señalando el número de página en que se encuentran.

2.1.3. Introducción al Sector: Deberá incluir un resumen de los datos generales del Sector Turismo, y un pequeño bosquejo histórico desde su origen hasta la fecha.

2.1.4. Objetivo y alcance: Describirá la intención del Sector Turismo, relacionada con lo que solicita la norma ISO 9001 vigente, así como cualquier otra intención complementaria y específica del Sector. El alcance definirá aquellas áreas en donde aplican las Políticas en el Manual de Gestión de la Calidad.



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 5 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

2.1.5. Normas de Referencia: Enumera aquellas normas de la Administración Pública y a las que de manera voluntaria cada institución se ha adherido para cuidar su cumplimiento dentro de la organización y sobre las cuales estará diseñado el Manual de Gestión de la Calidad.

Ejemplo: La Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.

2.1.6. Definiciones: Establecerá las definiciones de términos relevantes para cada Institución, tanto en el aspecto operativo como de calidad. Servirá de referencia a los miembros de la institución, clientes y proveedores.

2.1.7. Desarrollo: El Manual de Gestión de la Calidad se redactará cuidando que:

- ❖ Describa en forma general los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad que prevalecen en el Sector Turismo.
- ❖ Cubra cada uno de los elementos de la Norma ISO 9001:2000. En el caso de que alguno de estos no aplique, así se especifica, junto con las razones que justifican tal consideración.

2.1.8. Cuadro de Firmas: El Manual debe contener, al final del mismo, un cuadro de firmas que incluya; el nombre, puesto y firma de las personas que elaboran, revisan y autorizan el producto o servicio.

2.1.9. Bitácora de Cambios: Se enuncian los cambios realizados al Manual de Gestión de la Calidad

2.1.10. Anexos: Se deberán mostrar los anexos que complementan algunos de los elementos de la norma ISO 9001:2000. Estos anexos pueden ser: organigrama y matriz de responsabilidades, matriz de procedimientos, matriz de procesos, etc.

Nota: Para la elaboración del Manual no es necesario seguir el orden consecutivo de los puntos señalados en este instructivo, siempre y cuando se cubran todos los aspectos de la norma ISO.



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 6 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

2.2. PROCEDIMIENTOS.

2.2.1. Propósitos: Describirá la finalidad o razón de ser del procedimiento; en este apartado se especifican todos los objetivos relacionados con la norma ISO 9000:2000 que el propósito cubre.

2.2.2. Alcance: Indicará aquellas funciones, áreas y/o actividades que serán reguladas mediante el procedimiento documentado de cada proceso.

2.2.3. Referencias: Aquí se enunciarán las normas, leyes, reglamentos o documentos que son utilizados para la elaboración del procedimiento de cada proceso, ya sean internos o externos.

2.2.4. Responsabilidades: Describirá las responsabilidades generales dentro del procedimiento de cada proceso tales como la autorización, revisión, elaboración, implantación y cumplimiento del mismo.

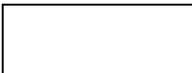
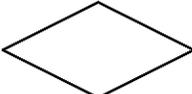
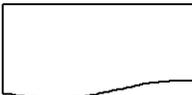
2.2.5. Definiciones: Establecerá las definiciones de términos relevantes necesarios para la mejor comprensión del procedimiento de cada proceso y su adecuada ejecución, tanto en el aspecto operativo como de calidad. En caso de no recibir definiciones se indica en ese punto como No Aplica (N/A).

2.2.6. Método de Trabajo: Se describirá con dos secciones:

2.2.6.1. Diagrama de flujo: Se representará en forma gráfica y numerada la secuencia de las operaciones en orden cronológico para lograr los propósitos en el procedimiento de cada proceso. Dichos diagramas se realizarán con los siguientes elementos gráficos.



INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO
<p>Símbolo de inicio y final: Indica el comienzo o la terminación del diagrama de flujo de un procedimiento.</p>	
<p>Símbolo de actividad: Es la acción efectuada en cada una de las etapas del procedimiento de características propias o específicas del proceso relacionado.</p>	
<p>Símbolo de captura de datos: Las actividades en ambos deberán redactarse con un enunciado corto dentro del símbolo, empezando con un verbo en infinitivo y evitando abreviaturas, siglas o iniciales. Se numerarán conforme a la secuencia del proceso, en la esquina inferior izquierda dentro del símbolo.</p>	
<p>Símbolo de decisión o inspección y prueba: Los enunciados de decisión se redactarán brevemente, en forma de pregunta, utilizando verbos en infinitivo, sin abreviaturas y numerándolos en la esquina inferior izquierda.</p>	
<p>Símbolo de documento: El símbolo será utilizado ubicando el nombre y código dentro del mismo y se colocará junto con la actividad que lo utiliza o genera.</p> <p>En caso de que se requieran copias del documento, se señalará dentro del símbolo, en la esquina superior derecha con una "O" seguida de un guío o el número de copias.</p>	
<p>Flechas de flujo de la actividad: Deberán iniciar en el borde de la parte inferior del símbolo o del lado derecho pero nunca en la parte superior o izquierda del mismo.</p>	



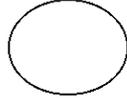
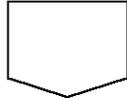
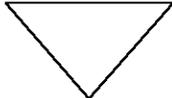
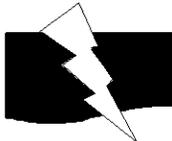
Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 8 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO
<p>Conectores entre actividades dentro de una misma página: Vincula actividades que fueron separadas anteriormente por una decisión o por la extensión del procedimiento siempre y cuando sea dentro de una misma página. El número del conector debe coincidir con el de la siguiente actividad.</p>	
<p>Conector de página: Deberán ser usados cuando la extensión del procedimiento no permita la culminación del mismo en una sola página y vinculará el procedimiento en dos o más partes según sea necesario. El número del conector debe coincidir con el de la siguiente actividad. Se sugiere que estos vayan seguidos de una actividad y no de una decisión.</p>	
<p>Símbolo de archivo de documentos: Dentro de este símbolo se colocará en la parte central una letra "T" o "D", dependiendo si es archivo temporal o definitivo respectivamente.</p>	
<p>Símbolo de archivo de documentos temporales: Deberán indicarse los documentos que se guardan durante un tiempo establecido.</p>	
<p>Símbolo de destrucción de documento: Debe indicarse cuando un documento debe ser destruido por motivos inherentes al procedimiento y a la característica de la actividad.</p>	



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 9 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO
<p>Símbolo de documento opcional: Es un documento que no es obligatorio su utilización pero que bien puede convenir su uso en dicha actividad.</p>	
<p>Actividad opcional: Debe definirse cuando una actividad es necesaria o no para la realización del procedimiento de manera que se considere que no afecte a la calidad del producto.</p>	
<p>Interconexión: Deberán ser usados cuando la extensión con otro procedimiento.</p>	
<p>Símbolo de nota: Deberán indicarse los comentarios o aclaraciones significativas dentro de una actividad.</p>	
<p>Símbolo de diskette: Representará el uso de disco flexible, dentro del desarrollo del procedimiento.</p>	
<p>Símbolo de comunicación remota: Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos vía telefónica, Internet, telegráfica y de radio entre otros.</p>	



INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

Dos actividades básicas a mencionar en todos los procedimientos son:

- ❖ La activación del procedimiento de implantación de acciones correctivas y preventivas, a partir de cualquier desviación del proceso y;
- ❖ El control de los registros generados.

2.2.6.2. Descripción de actividades: En perfecta correspondencia con cada operación del diagrama de flujo, describe quién, qué, cómo, con qué, cuándo y cuánto (según aplique) de cada una de ellas, sin utilizar abreviaturas dentro de lo posible. En caso de que la actividad sea muy compleja, es preferible trasladar los detalles a un instructivo de trabajo, conservando el quién, qué y cuándo en la relación de actividades del procedimiento y haciendo referencia al código del instructivo correspondiente.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO

2.2.7. Cuadro de control de registros: En él se enlistan (código y título) cada uno de los formatos identificados como registros, utilizados tanto en el procedimiento como en los instructivos relacionados, especificando el responsable de su custodia, el tiempo que tendrá que retenerse, su revisión y la disposición de estos al concluir el tiempo de retención.

CODIGO	TITULO	RESPONSABLE DE CUSTODIA	REVISION	RETENCION	DISPOSICION



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 11 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

2.2.8. Bitácora de cambios: En ella se documenta la evolución del documento, a través de registrar las fechas de los cambios, el nivel de revisión al que llega el documento y una descripción de la naturaleza de los mismos.

REVISION	FECHA	COMENTARIOS

2.2.9. Anexos: Aquí se relacionarán (descripción y código), los documentos que se anexarán al procedimiento con la finalidad de que el usuario conozca los documentos de trabajo e instructivos relacionados.

ANEXO	DESCRIPCION	CODIGO

2.2.10. Cuadro de firmas: El procedimiento debe contener, al final del mismo, un cuadro de firmas que incluya; el nombre, puesto y firma de las personas que elaboran, revisan y autorizan el documento.

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
		ELABORA
		REvisa
		AUTORIZA



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 12 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

2.3. INSTRUCTIVOS.

2.3.1. Descripción: De redacción libre, detallada con el apoyo de dibujos y/o gráficos (cuando sea pertinente), para definir la manera de realizar una actividad específica. Puede contener especificaciones técnicas (cuánto), de modo (cómo), de recursos (con qué) o cualquier otra que se considere necesaria.

2.3.2. Bitácora de cambios: En ella se documenta la evolución del instructivo, a través de registrar el nivel de revisión al que llega el documento, las fecha de los cambios y una descripción de la naturaleza de los mismos.

2.3.3. Procedimientos relacionados: Es el o los procedimientos con el o los que está relacionado el instructivo.

2.3.4. Glosario de definiciones: Solo en los casos en que se utilicen términos técnicos o poco usuales.

2.4. FORMATOS.

2.4.1. Zona de registro de datos opcionales: Son los espacios para registrar la realización de las actividades que afectan la calidad. Es un espacio de diseño libre, recomendando considerar que el llenado sea lo más simple para el usuario.

2.4.2. Zona de identificación de llenado: Contiene:

- ❖ Fecha de llenado del formato.
- ❖ Código del formato que corresponde.
- ❖ Identificación del responsable de haberlo llenado.
- ❖ Identificación de la hoja y el número de hojas de que consta el registro (formato lleno).

2.4.3. Referencia: Es el código del procedimiento en el cual se utiliza para generar registros.

2.4.4. Revisión: Nos indicará el número de cambio efectuado al formato. La elaboración original del formato se identifica con el número cero y las modificaciones con el número consecutivo a 1, anotado en la bitácora de cambio del instructivo o procedimiento a que corresponda, no afectando la revisión de estos.



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 14 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

4.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.

Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).

5.- GLOSARIO DE TERMINOS.

INSTRUCTIVO: Descripción breve y generalmente apoyada en gráficos, de la forma en que se debe realizar un trabajo para cumplir con un objetivo.

ISO: Es la Organización Internacional para la Normalización.

ISO 9000: Es el conjunto de normas orientadas a normar la administración de calidad en todo tipo de organización.

ISO 9000:2000: Sistema de gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001: 2000: Sistema de gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 10013: Directrices para desarrollar Manuales de Calidad.

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD: Es el documento que describe las políticas generales y asigna responsabilidades de implantación, operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO: Es aquel procedimiento que contiene los propósitos y alcance de una actividad, así como la forma en que dicha actividad debe ser controlada y registrada.

REGISTROS: Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

ANEXO 1

CLAVES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

OFICINAS DE LA C. SECRETARIA

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL AREA
100.00	Oficinas de la C. Secretaria
100.01	Coordinación de Asesores
100.02	Coordinación Administrativa
100.03	Dirección General de Enlace y Seguimiento
110.00	Dirección General de Comunicación Social
110.01	Dirección de Prensa y Relaciones Publicas
112.00	Dirección General de Asuntos Jurídicos
112.01	Dirección de lo Consultivo
112.02	Dirección de lo Contencioso
113.00	Dirección General de Asuntos Internacionales

SUBSECRETARIA DE OPERACIÓN TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL AREA
600.00	Subsecretaria de Operación Turística
600.01	Coordinación de Asesores
600.02	Coordinación Administrativa
610.00	Dirección General de Programas Regionales
610.01	Coordinación del Programa Mundo Maya
610.02	Coordinación del Programa Fronteras
610.03	Coordinación del Programa Ciudades Coloniales
610.04	Coordinación del Programa de Centros de Playa
610.05	Coordinación del Programa Mar de Cortes, Barrancas del Cobre y el Corazón de México
611.00	Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos
611.01	Dirección de Desarrollo de Turismo de Negocios
611.02	Dirección de Desarrollo de Turismo Deportivo y Náutico
611.03	Dirección de Desarrollo de Turismo Cultura y de Salud.
611.04	Dirección de Desarrollo de Turismo Alternativo



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 16 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

611.05	Dirección de Desarrollo de Sistemas Especializados
611.06	Dirección de Turismo Social
612.00	Dirección General de Mejora Regulatoria
612.01	Dirección de Facilitación
612.02	Dirección de Normalización y Certificación
612.03	Dirección de Verificación
613.00	Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística
613.01	Dirección de Educación y Vinculación
613.02	Dirección de Capacitación Turística
613.03	Dirección de Modernización Turística

SUBSECRETARIA DE PLANEACION TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL AREA
700.00	Subsecretaria de Planeación Turística
700.01	Coordinación de Asesores
700.02	Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación
700.03	Coordinación Administrativa
710.00	Dirección General de Información y Análisis
710.01	Dirección de Información
710.02	Dirección de Estadística
710.03	Dirección de Análisis Económico
710.04	Dirección de Análisis Prospectivo
711.00	Dirección General de Planeación, Estrategia y Política Sectorial
711.01	Dirección de Política Sectorial
711.02	Dirección de Política Intersectorial
711.03	Dirección de Planeación Estratégica



Código: IT-500.00-01

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 17 de 17

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL AREA
A00.00	Dirección General de Cestur
A00.01	Dirección de Investigación
A00.02	Dirección de Divulgación
A00.03	Dirección de Servicios de Extensión
A00.04	Dirección de Tecnología

SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL AREA
500.00	Subsecretaria de Innovación y Calidad
500.01	Coordinación Administrativa
510.00	Dirección General de Administración
510.01	Dirección de Sistema de Gestión
510.02	Dirección de Recursos Financieros
510.03	Dirección de Recursos Humanos
510.04	Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales
511.00	Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial
511.01	Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad
511.02	Dirección de Coordinación Sectorial
511.03	Dirección de Organización
511.04	Dirección de Recursos Informáticos
512.00	Dirección General de Servicios Al Turista
512.01	Coordinación Nacional del Programa Paisano
512.03	Dirección de Asistencia y Auxilio Al Turista