



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 1 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEL SECTOR TURISMO.

ISO 9001: 2000

“El contenido intelectual de este Manual de Gestión de la Calidad es propiedad del Sector de Turismo, La reproducción total o parcial del mismo, así como del resto de la documentación de calidad, por cualquier medio, está prohibida, si no es con la autorización expresa de la Titular, a través del Director General Adjunto de Procesos de Calidad.



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 2 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

INDICE

0 Introducción

- 0.1 Datos generales
- 0.2 Antecedentes históricos
- 0.3 Misión, visión, valores

1.0 Objetivo del manual

- 1.1 Alcance
- 1.2 Exclusiones

2.0 Referencias normativas

3.0 Términos y definiciones

4.0 Sistema de administración de calidad

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la documentación

5.0 Responsabilidad de la dirección

- 5.1 Compromiso de la dirección.
- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6 Revisión por la dirección



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 3 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

6.0 Gestión de recursos

- 6.1 Provisión de recursos
- 6.2 Recursos Humanos
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo

7.0 Realización del producto y/o prestación del servicio

- 7.1 Planeación de la realización del producto y/o prestación del servicio.
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

8.0 Medición, análisis y mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
- 8.3 Control del producto y/o prestación del servicio no conforme
- 8.4 Análisis y mejora
- 8.5 Mejora

9.0 Cuadro de Firmas

10.0 Bitácora de Cambios

11.0 Anexos

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 4 de 31</p>
<h1>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.</h1>				

0 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 sectores, públicos y privados, del Sector, a fin de alcanzar la modernización y competitividad que le permita ofrecer al turista, nacional y extranjero, producto y/o prestación del servicio y servicios de alta calidad.

En este esfuerzo por la modernización y competitividad, la Secretaría de Turismo, FONATUR, Consejo de Promoción Turística y Fonatur-BMO, han determinado poner en marcha el Programa de Efectividad, Transparencia e Innovación del Sector Turismo, como estrategia para alcanzar de manera efectiva la Misión y las metas estratégicas comprometidas con la Presidencia de la República.

Dicho Programa se fundamenta en la convicción de que la manera más eficaz y eficiente para que el Sector Turismo alcance los objetivos antes planteados sea a través de la instrumentación y consolidación de un nuevo Sistema de Gestión Organizacional que se fundamente en:

- Enfoque a resultados consistentes y procesos contributivos.
- Medición permanente del grado de cumplimiento de los resultados, su calidad y costo.
- Facultación, competencia y participación de todos los trabajadores para el mejor logro de los resultados.
- Satisfacción total del turista.
- Visualización sistémica y flexibilidad organizacional.

Para lograr la consolidación de este nuevo Sistema de Gestión Organizacional se han puesto en marcha diferentes estrategias, siendo una de ellas la de alcanzar la Certificación en ISO-9001:2000 en aquellas unidades administrativas que sean responsables de procesos de alto impacto en resultados, la incorporación de las unidades administrativas al proceso de Certificación será gradual, por lo que cada unidad incorporada integrará una carpeta documental de acuerdo a los lineamientos del presente manual y a lo establecido por la norma ISO 9001:2000, dichas carpetas formaran parte del presente instrumento. Los procesos incorporados a este esfuerzo se detallan en el "Anexo A".

0.1 DATOS GENERALES.

El Sector Turismo esta integrado por la Secretaría de Turismo, el Consejo de Promoción Turística de México (C.P.T.M.) y el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), y Fonatur-BMO a continuación se describe su interrelación:

- 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, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 5 de 31</p>
---	---	---	--	--

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

- La Secretaría de Turismo, en el ejercicio de sus atribuciones en materia de promoción turística, nacional e internacional, será auxiliada por la empresa de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal denominada Consejo de Promoción Turística de México.
- El Consejo de Promoción Turística de México se integra por representantes de los sectores público y privado, teniendo por objeto el de planear, diseñar y coordinar, en coadyuvancia con la Secretaría de Turismo, las políticas y estrategias de promoción turística a nivel nacional e internacional.
- El Fideicomiso Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), participará en la programación, fomento y desarrollo del turismo, de acuerdo con lo dispuesto por esta Ley, la Ley de Planeación y las normas, prioridades y políticas que determine el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Turismo.
- Fonatur–BMO contribuye en la conservación y mantenimientos de los Centros turísticos, así como a la operación y administración de productos turísticos, como campos de golf y administraciones portuarias integrales.

De acuerdo a la Ley Federal del Turismo, la Secretaría de Turismo es la Dependencia responsable de integrar el Programa Nacional de Turismo, en el cual se especifican los objetivos, prioridades y políticas que norman al Sector Turismo.

El Programa Nacional de Turismo 2001-2006 contiene las aspiraciones que para esta exitosa y noble actividad tienen tanto empresarios, prestadores de servicios turísticos, sociedad civil y académicos, así como el Gobierno Federal y los Gobiernos de los Estados y Municipios.

El Programa reúne los objetivos, políticas, principios, prioridades y acciones relevantes necesarias para alcanzar la Visión que se ha definido para el año 2025, como base de una estrategia de largo plazo.

El rumbo trazado para las próximas dos décadas permitirá lograr que el turismo se posicione como palanca de desarrollo social y económico, como el claro resultado de su mejor competitividad integral.

Los ejes rectores del Programa Nacional de Turismo 2001-2006, que orientan y dan base a los proyectos prioritarios que realizarán la Secretaría de Turismo y los gobiernos de los Estados, junto con el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (Fonatur) y el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) son:

- a) Hacer del turismo una prioridad nacional,
- b) Tener Turistas totalmente satisfechos,
- c) Mantener destinos sustentables y
- d) Contar con empresas competitivas.

Las oficinas de la Secretaría de Turismo se encuentran ubicadas en Presidente Masaryk # 172, Col. Chapultepec Morales; Schiller # 138, Col Chapultepec Morales y Mariano Escobedo # 726, Col. Anzures, en la Ciudad de México D.F.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 6 de 31</p>
<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.</h2>				

Las oficinas centrales del Fondo Nacional al Fomento del Turismo se encuentran ubicadas en Insurgentes sur No. 800, Col. Del Valle, en la Ciudad de México.

Las oficinas centrales del Consejo Mexicano de Promoción Turística se encuentran ubicadas en Mariano Escobedo No. 550 Col. Anzures, en la Ciudad de México.

Las oficinas centrales del Fonatur-BMO se encuentran ubicadas en Insurgentes sur No. 800, Col. Del Valle, en la Ciudad de México.

0.2 ANTECEDENTES HISTORICOS

En los últimos años la industria turística nacional muestra algunos signos de pérdida de competitividad que es necesario considerar para su futuro desarrollo, por ejemplo:

- El turismo ha perdido peso estratégico en la contribución de ingresos en la cuenta corriente de la balanza de pagos; en 1970 generaba más del 50% de dichos ingresos, en tanto que en 1999, contribuye con solo el 4.5% se afirman pues, que el turismo no ha mantenido la dinámica de otros sectores exportadores de la economía nacional.
- Si bien se observa un incremento en el número de turistas internacionales, el gasto medio de éstos ha decrecido de 702 dólares en 1993, a 630 en 1998. Actualmente, el gasto medio por turista en México ocupado el 40° lugar con respecto a otros países turísticos del mundo.
- Lo anterior puede deberse, en parte a que los ejes fundamentales del modelo de desarrollo se han basado principalmente en la promoción, por parte del Estado, de grandes urbanizaciones de playa incluidos los Centros Integralmente Planeados- inversiones hoteleras y obras de infraestructura pública, que ya no serán viables en el futuro inmediato puesto que las prioridades de la inversión pública serán ahora la educación, la seguridad social, la salud y el combate a la pobreza.
- El desarrollo turístico de México presenta entre otras características, una alta concentración de la oferta en pocos destinos y una alta dependencia de la demanda proveniente de los Estados Unidos, lo cual provoca una alta fragilidad para enfrentar los cambios y transformaciones que se presentan en el mercado turístico en la escala mundial.
- Aunado a ello, el modelo actual no reconoce integralmente las amplias áreas de oportunidades que presenta el turismo para generar riqueza cultural y social, distribuir mejor el ingreso, así como el aprovechamiento de prácticamente todos los recursos naturales y culturales del país.
- El bajo perfil estratégico que se ha otorgado al turismo como detonador del desarrollo del país en gran medida ha contribuido a la pérdida de competitividad en el mercado mundial.
- Lo anterior cobra particular relevancia consideramos que la globalización conforma un escenario de competencia multiplicada donde todos los países y destinos rivalizan con la oferta de países y destinos del resto del planeta. Aún cuando medie una distancia significativa entre ellos, los diferenciales de precio no serán tan amplios como en décadas anteriores.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 7 de 31</p>
<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.</p>				

En este orden de ideas, si se entiende que la competitividad integral del turismo implica, entre otros factores, la calidad de los productos y/o prestación del servicio y servicios bajo criterios de sustentabilidad y productividad empresarial, que fomente la integración horizontal de actores y produzca sinergia provechosa para el país, el éxito de las políticas turísticas orientadas al mercado internacional ha sido relativo.

México cuenta con una oferta amplia, aunque subaprovechada. Esto debe ser considerado como una oportunidad que debe ser capitalizada mediante estrategias de innovación y valor agregado, haciéndolas más plenas en función de las nuevas actividades que en aquella se puedan realizar, y de crear factores de diferenciación que les otorguen la categoría de experiencias únicas y las conviertan en satisfactores singulares y ambientalmente responsables, acordes con las nuevas motivaciones de viaje y comportamientos del mercado.

Como en otros sectores de la economía, el sector empresarial turístico, requiere profesionalizarse y mejorar su competitividad. No existe una cultura empresarial acorde con las exigencias de un mercado globalizado y las necesidades del desarrollo del país.

Los procesos de globalización requieren de mayor conocimiento respecto a cada aspecto del turismo. En la actualidad no se dispone de sistemas de investigación que generen información suficiente para orientar, conducir y evaluar el desempeño competitivo y sustentable de la actividad, tanto desde la esfera pública como desde la privada. Las decisiones se sustentan, en su mayoría, en información limitada lo que implica graves riesgos en el futuro.

La complejidad de la actividad requiere contar con una base especializada que permita dar seguimiento consistente a los programas y proyectos turísticos, por lo que se hace necesario profesionalizar las estructuras de gobierno en materia turística.

El desarrollo integral del sector turístico de México requiere de la definición de políticas que permitan una auténtica descentralización y coordinación intersectorial e interregional.

En este sentido, la participación de los tres niveles de gobierno adquiere singular relevancia, toda vez que las grandes políticas y estrategias sectoriales se concretan en el ámbito local.

Las tendencias turísticas a escala mundial y la valoración del turismo como sector prioritario de la economía nacional hacen imprescindible fortalecer los instrumentos administrativos y legales del Estado para otorgar a las autoridades locales mayores atribuciones y facultades.

Para que la actividad turística incida realmente en niveles de bienestar más amplios, la federación requiere crear esquemas que fortalezcan a los Estados y Municipios con potencialidades turísticas, con apoyos sociales, productivos y promoción de inversiones de la iniciativa privada con una visión de integración y desarrollo regional, estatal y municipal.

				<p>Código: MGC-500.00-01</p> <p>Revisión: 1</p> <p>Fecha: 04/11/02</p> <p>Página 8 de 31</p>
---	---	---	--	--

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

0.3 MISIÓN, VISIÓN, VALORES DEL SECTOR TURISMO.

La Misión, Visión y Valores del Sector Turismo son las siguientes:

MISIÓN

“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

“En el año 2025, México será un país líder en la actividad turística, ya que habrá diversificado sus destinos y sus empresas turísticas serán más competitivas en los ámbitos nacional e internacional. El turismo será pieza clave en el desarrollo económico, y su crecimiento se habrá dado con respeto a los entornos naturales, culturales y sociales, conduciendo al fortalecimiento de la identidad nacional”.

VALORES

- **Efectividad**

Toda actividad, proyecto, programa o función que se realice en el Sector contribuirá a alcanzar la misión y las metas estratégicas de la institución, asegurando que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria, al costo óptimo y en el tiempo esperado.

- **Transparencia**

El Sector Turismo se conducirá con total integridad, honestidad y conciencia de la relación costo/resultado, demostrando que la corrupción y la opacidad se evitan cuando se clarifican, se miden y controlan los procesos y resultados, sin necesidad de sobrerregulaciones y campañas contra la corrupción, políticas que impactan negativamente en el desempeño organizacional al distraer recursos escasos y entorpecer la gestión.

- **Innovación**

Transformar a las áreas que integran el Sector en elementos de mejora y desarrollo, mediante un cambio profundo de cultura, que permita encontrar solución a los grandes retos que enfrenta el Sector Turismo, buscando nuevas formas de hacer las cosas.

1.0. OBJETIVO DEL MANUAL.

El presente Manual de Gestión de la Calidad, define las políticas y lineamientos generales que el Sector Turismo se compromete a llevar a cabo para asegurar que nuestros productos y/o prestación del servicio cumplan con los requisitos establecidos con nuestros clientes.

En el Sector 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 humanos, técnicos y administrativos que afectan a la calidad de los productos y/o prestación del servicio estén bajo control, orientando todo nuestro esfuerzo hacia la reducción, eliminación y prevención de las deficiencias de calidad.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 9 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

Este manual, especifica nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y su elaboración esta fundamentada en requisito 4.2.2 de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

1.1. ALCANCE

Las políticas descritas en nuestro Manual de Gestión de la Calidad aplican a todos los procesos identificados en los apartados por instrucciones del “Anexo A”.

- A.1. Secretaria de Turismo
- A.2. Consejo de Promoción Turística de México
- A.3. Fondo Nacional al Fomento de Turismo
- A.4. Fonatur – BMO

1.2. EXCLUSIONES

La estrategia de desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad para el Sector Turismo contempla la incorporación, al “Anexo A” del presente Manual, tanto de procesos internos como externos (impacto directo con cliente). En el caso particular de los procesos internos, estos tienen que realizarse de acuerdo a los lineamientos normativos para la Administración Pública Federal, por lo que no es posible modificar su diseño, y para que este tipo de procesos no sean aplicables los conceptos vertidos en los numerales:

- 7.3. Diseño y Desarrollo
 - 7.3.1 Planificación del diseño y Desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
 - 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
 - 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
 - 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
 - 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

En las instituciones del Sector Turismo no se cuenta con productos o servicios que no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores a la realización del producto o servicio; así como, tampoco se utilizan insumos propiedad del cliente, por lo que no son aplicables los conceptos vertidos en los numerales:

- 7.5.2 Validación de los procesos de producción
- 7.5.4 Propiedad del cliente

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 10 de 31</p>
<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.</h2>				

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.

2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS

NMX-CC-9001 – IMNC-2000, Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.

NMX-CC-9000 – IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario.

3.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este Manual, se entenderá por:

- Todos los términos y definiciones dadas en la norma ISO 9000:2000.
- SECTOR TURISMO: En su conjunto a la Secretaría de Turismo, al Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) y al Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) y Fonatur-BMO
- INSTITUCION: Cada una de las partes que integran al Sector Turismo.

4.0. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

En el Sector Turismo hemos establecido, documentado, implementado y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad y mejoramos continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO-9001:2000.

I. Hemos identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de nuestra organización, asimismo se controlan los procesos externos que afectan el desempeño de dichos procesos. Dichos procesos los hemos definido y se encuentran relacionados en el “Anexo A”.

II. Hemos compilado la información referente a:

1. La secuencia e interacción de los procesos;
2. Los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
3. El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos;
4. Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Dicha compilación es realizada en la carpeta de documentos que resguarda cada dueño del proceso, siendo su contenido:

1. Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Exclusiones
3. Responsabilidad y Autoridad



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 11 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

4. Política de Calidad Contributiva
5. Objetivos de Calidad e Indicadores
6. Sistegrma del Proceso
7. Definición del Proceso
8. Diagramas de relación de procesos internos y externos.
9. Plan de calidad (obligatorio solo para procesos clave).
10. Criterios y Métodos necesarios para la Operación del Proceso y el Control de éste y de los procesos externos.
11. Estadísticas de resultados del proceso.
12. Bitácora de cambios
13. Informe de revisión por la Dirección
14. Plan anual de mantenimiento y mejora del Ambiente de Trabajo

III. Nos aseguramos de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, ver capítulo 6 de este Manual, Gestión de Recursos”.

En el Sector Turismo gestionamos estos procesos de acuerdo con los requisitos la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y nos aseguramos de controlar los procesos externos que afecten la conformidad del producto y/o prestación del servicio con los requisitos; por lo que en cada carpeta de los procesos establecidos en el “Anexo A”, define los procesos externos y los mecanismos de control respectivo.

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 la Calidad; (Ver anexo B).
- b) El presente Manual de Gestión de la Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000. los cuales son:
 1. Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad PR-500.00-01
 2. Procedimiento para el Control de Registros de Calidad PR-500.00-02
 3. Procedimiento de Acciones Correctivas PR-500.00-03
 4. Procedimiento de Acciones Preventivas PR-500.00-04
 5. Procedimiento de Auditorias Internas (para Facilitaciones de Calidad) PR-500.00-05
 6. Procedimiento para el Control de Producto no Conforme PR-500.00-06

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 12 de 31</p>
<p>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.</p>				

- d) Los documentos necesitados por cada una de las áreas de las instituciones integrantes del Sector Turismo para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, se localizan en las carpetas de cada proceso; y
- e) Los registros requeridos por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 los cuales se definen en la sección 7.0 de los procedimientos.

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El presente Manual incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como los detalles y la justificación de cualquier exclusión, ver capítulo 1 de este manual.
- b) Referencia a los procedimientos y/o documentos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad
- c) La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad ver en "Anexo A", según lo establecido en el punto 1.1. de este Manual

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, Control e Implantación de Documentos de Calidad PR-500.00.01. En dicho procedimiento se definen los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón

4.2.4. CONTROL DE REGISTROS

Establecemos los registros en el procedimiento o instructivo que los genera y los mantenemos legibles, fácilmente identificables y recuperables para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 13 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

Hemos establecido el Procedimiento para el Control de Registros de Calidad PR-500.00-02, en que se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

Para coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad en el Sector Turismo, se ha constituido un equipo de trabajo que se identifica como Consejo Estratégico para la Calidad dividido en tres niveles:

- El Organo de Gobierno,
- La Secretaria Ejecutiva; y
- Los Comités de Calidad de cada proceso

Las Estructuras, responsabilidades y autoridades de los participantes que conforman el Consejo Estratégico para la Calidad se establecen en el "Anexo C" del presente manual.

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

El Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo se compromete con el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia. Con la finalidad de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.

Hemos establecido una Política de Calidad como referencia para el planteamiento de Objetivos de Calidad, conceptos que deberán ser considerados como nuestro marco rector para la toma de decisiones.

**Atentamente
Bertha Leticia Navarro Ochoa**

Adicionalmente:

- a) Esta declaración es comunicada a todo el personal de los procesos relacionados en el "Anexo A".
- b) Ha establecido una Política y Objetivos de Calidad (ver anexo B);
- c) Lleva a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 5.6), y
- d) Asegura la disponibilidad de los recursos (ver capítulo 6).

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Consejo Estratégico para la Calidad se asegura que los requisitos del cliente se determinan, para lo cual dará seguimiento a que en cada carpeta de los procesos determinados en el "Anexo A", se establezcan políticas que satisfagan los requerimientos de los clientes de cada proceso, y asimismo se establezcan mecanismos de medición de satisfacción del mismo.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 14 de 31</p>
<h2>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.</h2>				

Para lo cual cada proceso del “Anexo A” deberá incluir en sus procedimientos de operación y control la determinación de requisitos del cliente y sus mecanismos de seguimiento y medición.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Consejo Estratégico para la Calidad, dará seguimiento para que cada carpeta de los procesos determinados en el “Anexo A” establezcan una Política de Calidad contributiva a la Misión, Visión y Política de Calidad del Sector Turismo. La Cual es:

“Todos los esfuerzos, actividades y proyectos que se lleven a cabo en el Sector Turismo contribuirán de manera consistente y efectiva a alcanzar la Misión y los Resultados Estratégicos, garantizando la máxima calidad y el costo óptimo”.

La Política de Calidad Contributiva de los procesos relacionados en el “Anexo A” deberán expresar el compromiso con la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tanto la Política de Calidad Sectorial como la contributiva de cada proceso es comunicada por medio de carteles, publicaciones y/o en el proceso de inducción del personal y pláticas de sensibilización, con la finalidad de que sea entendida dentro de la unidad responsable del proceso. Es revisada para su continua adecuación, dentro de las juntas de la revisión de los Comités de Calidad de cada proceso.

5.4 PLANIFICACIÓN

El Consejo Estratégico para la Calidad del Sector ha establecido las “Metas Presidenciales” a alcanzar en el presente ejercicio como marco de referencias para el establecimiento de los objetivos estratégicos y de calidad de nuestro Sector.

El Consejo Estratégico para la Calidad ha acordado con los Comités de Calidad de los procesos relacionados en el “Anexo A”, los Objetivos de la Calidad en las funciones y niveles pertinentes al área responsable de cada proceso, cuidando la coherencia con la Política de Calidad. Estos incluyen los necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o prestación del servicio respectivo (véase la carpeta de cada proceso)

Asimismo, se han establecido indicadores de efectividad para cada uno de los procesos con la finalidad de medir el desempeño de los mismos con respecto a los Objetivos de Calidad, esta información forma parte de la estructura de las carpetas de proceso.

5.4.1. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Consejo Estratégico para la Calidad decidió aplicar la estrategia de certificación en ISO 9001:2000, en los procesos relacionados en el “Anexo A”, para lo cual planificó las actividades necesarias, ver “Anexo D”. Cronograma del proyecto, asimismo, cada proceso relacionado en el “Anexo A”, realiza su propia planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual es actualizada continuamente con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los Objetivos de Calidad y mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste (ver carpeta respectiva).

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 15 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Cada Comité de Calidad, con la participación del Consejo Estratégico para la Calidad, han definido las responsabilidades y autoridades del personal que participa en el Sistema de Gestión de la Calidad, de cada proceso relacionado en el "Anexo A", las cuales están documentadas en el anexo C y en las carpetas respectivas de cada proceso y son comunicadas por parte del puesto inmediato superior durante la implantación o modificación de cualquier documento del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

El Consejo Estratégico de Calidad nombra al Director General Adjunto de Procesos de Calidad como Coordinador del Representante de la Dirección de dicho Consejo, para llevar a cabo la coordinación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de todo el Sector, teniendo este la responsabilidad y autoridad descrita en el Anexo C.

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

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Informar al Consejo y al Comité 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 cliente en todos los niveles del Sector Turismo;
- d) La responsabilidad del Representante de la Dirección incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Ver carta de designación del Representante de la Dirección en la carpeta respectiva.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Los Comités 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 relacionados en el "Anexo A":

- a) Reuniones de revisión por la Dirección.
- b) Reuniones de implementación y/o cambios en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

Asimismo, utilizan, al menos uno, de los siguientes medios de difusión en el Sector:

- a) Electrónicos. Correos electrónicos donde informan los avances del Sistema.
- b) Murales. Tablero de noticias de la unidad administrativa donde tiene un espacio para informar al personal en general avisos oportunos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Impresos. Periódicos donde hacen del conocimiento del personal de los avances y logros del sistema.

En el Sector Turismo la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que en cada carpeta de los procesos relacionados en el "Anexo A", se establecerán las acciones de comunicación convenientes para cada proceso.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. GENERALIDADES

El Consejo Estratégico para la Calidad a través de los Comités de Calidad de cada proceso relacionado en el "Anexo A", revisa el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados (De preferencia junio y diciembre de cada año) y en cualquier otra fecha que considere conveniente el Comité, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. 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 y los Objetivos de la Calidad.

Dicho evaluación se registra en el informe de Revisión del Comité de Calidad de cada proceso del Anexo A. Dicho informe deberá contener los puntos señalados en el 5.6.2 y 5.6.3 de este manual. La siguiente tabla menciona los controles necesarios para este registro:

Identificación	Almacenamiento	Protección	Responsable	Retención	Disposición
Informe de Revisión de Comité de Calidad	Se archivan por fecha	Se coloca como anexo a la carpeta del proceso respectivo.	PCC, RACC y RDCC	Se mantienen por un año.	Desechar

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.

La información de entrada para la revisión por los Comités de Calidad incluye:

- a) Resultados de auditorias;
- b) Retroalimentación del cliente;
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o prestación del servicio.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas;
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad; y
- g) Recomendaciones para la mejora.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 17 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

Los resultados de la revisión por los Comités 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 del producto y/o prestación del servicio en relación con los requisitos del cliente; y
- c) Las necesidades de recursos.

6.0. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.

El Sector Turismo se determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia a través de la asignación de recursos específicos para tal efecto, los cuales son coordinados por la Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad y las Unidades Administrativas responsables de los procesos relacionados en el "Anexo A".
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Dichos recursos se establecen en los planes de calidad de la carpeta respectiva de los procesos relacionados en el "Anexo A".

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto y/o prestación del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. El área de Recursos Humanos, de cada institución, en coordinación con el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad han documentado e implantado el Procedimiento de Competencia Laboral, a través del cual se satisfacen los incisos a,b,c,d y e del punto 6.2.2 del presente manual.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- a) Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad de producto y/o prestación del servicio. Estas competencias están documentadas, en el(los) formato(s) que para tal fin se desarrolla en el área de Recursos Humanos de cada institución, en cada una de las carpetas respectivas a los procesos definidos en el "Anexo A".
- b) Se proporciona formación u otras acciones para satisfacer dichas necesidades. (ver Procedimiento para Competencias Laborales y formatos respectivos de cada institución).
- c) Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas (ver Procedimiento de Competencias Laborales y formatos de cada institución).

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 18 de 31</p>
---	---	---	--	---

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

- d) Nos aseguramos que nuestro personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad, mediante la metodología de implantación de documentos de la calidad, y el establecimiento de Objetivos de Calidad para cada uno de los procesos de fabricación del producto y/o prestación del servicio, y su seguimiento por parte del personal involucrado.
- e) Mantenemos los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en el sistema de información vigente, en cada una de las carpetas respectivas.

6.3. INFRAESTRUCTURA

En las Instituciones del Sector Turismo, hemos determinado y contamos con la infraestructura necesaria, para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o prestación del servicio. Dicha infraestructura se encuentra documentada en los planes de calidad de cada proceso relacionado en el "Anexo A".

La infraestructura incluye:

- a) Especificaciones del Equipo para los procesos y
- b) Características y esquemas de control de los servicios de apoyo requeridos por el proceso (mantenimiento).

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

Para propiciar un ambiente de trabajo adecuado, cada Comité de Calidad establecerá un plan anual para mantener y mejorar dicho ambiente. Dicho plan contendrá las acciones que cada Comité defina, procurando contemplar acciones sobre los siguientes puntos:

- a) Fortalecer la Higiene y Seguridad en el área.
- b) Facilitar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo.
- c) Implantación del Código de Conducta del Sector Turismo.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En cada una de las instituciones del Sector Turismo se planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (procesos clave ver "Anexo A").

Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio determinamos, cuando sea apropiado, lo siguiente:

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 19 de 31</p>
---	---	---	--	---

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

- a) Los Objetivos de la Calidad y los requisitos para el producto y/o prestación del servicio.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o prestación del servicio tales como recursos humanos e infraestructura.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto y/o prestación del servicio así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto y/o prestación del servicio resultante cumplen con los requisitos.

Dichos requisitos se encuentran claramente definidos en las carpetas respectivas de los procesos relacionados en el "Anexo A".

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cada una de las instituciones del Sector Turismo, se determinó los requisitos relacionados con el producto y/o prestación del servicio en la(s) carpeta(s) de los procesos listados en el "Anexo A":

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o prestación del servicio, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por cada institución del Sector Turismo.

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las carpetas de los procesos relacionados en el "Anexo A" se establece la metodología y los lineamientos para revisar los requisitos relacionados con el producto y/o prestación del servicio. Dichos lineamientos aseguran de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto y/o prestación del servicio;
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los definidos previamente.
- c) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 20 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, el personal del área responsable del proceso, confirma los requisitos del cliente, para lo cual cada proceso relacionado en el "Anexo A" determina la forma en que confirma dichos requisitos y realiza la documentación requerida.

Cuando se cambien los requisitos del producto y/o prestación del servicio, nos aseguramos que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consiente de los requisitos modificados.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

En cada institución del Sector Turismo, determinamos e implementamos disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto y/o prestación del servicio;
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

De acuerdo a lo establecido en el punto 1.2 de exclusiones, el requisito de Diseño y Desarrollo solo será aplicable a aquellos procesos que generan productos o servicios que impactan en clientes externos de cada institución.

7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las Instituciones del Sector Turismo planificamos y controlamos el diseño y desarrollo del producto y/o prestación del servicio, de los procesos que tienen relación directa con el cliente externo. De ahí que los requisitos del presente capitulado sólo se aplicaran a este tipo de procesos, quedando excluidos, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.2 de aquellos procesos internos.

Durante la planificación del diseño y desarrollo determinamos:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo y;
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Gestionamos las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarnos de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.

Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o prestación del servicio, de los procesos relacionados en el "Anexo A" y que tienen impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo, y se mantienen registros. Estos elementos de entrada incluyen:

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 21 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos se revisan para verificar su adecuación. Nos aseguramos que los requisitos estén completos, sin ambigüedades y sin contradicciones.

La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva del Proceso relacionado en el "Anexo A" y que tiene impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo.

7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan, de tal manera, que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y se aprueban antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o prestación del servicio, y
- d) Especifican las características del producto y/o prestación del servicio que es esencial para el uso seguro y correcto.

La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva del Proceso relacionado en el "Anexo A" y que tiene impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo.

7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las etapas adecuadas se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) Identificar cualquier problema y proponer acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando, se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva del Proceso relacionado en el "Anexo A" y que tiene impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 22 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarnos que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Mantenemos registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria.

La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva del Proceso relacionado en el "Anexo A" y que tiene impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo.

7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Realizamos la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarnos que el producto y/o prestación del servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto si es conocido. Siempre que es factible, la validación se completa antes de la entrega o implementación del producto y/o prestación del servicio. Mantenemos registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva del Proceso relacionado en el "Anexo A" y que tiene impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo.

7.3.7. CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros. Los cambios se revisan, verifican, validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o prestación del servicio ya entregado.

Mantenemos registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria. La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva del Proceso relacionado en el "Anexo A" y que tiene impacto directo en el cliente externo de cada Institución del Sector Turismo.

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

En el Sector 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 en base a los lineamientos normativos establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Con base en dichos lineamientos se revisa que los proveedores cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas por el área usuaria. Para lo cual, el área usuaria emite un dictamen técnico donde evalúa el grado de cumplimiento de los requisitos solicitados por parte de cada uno de los posibles proveedores.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 23 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

En cada una de las Instituciones del Sector Turismo evaluamos y seleccionamos a los proveedores en función de su capacidad para suministrar producto y/o prestación del servicio de acuerdo con los requisitos. Se establecen los criterios para la evaluación y selección de los proveedores. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en las carpetas respectivas de los procesos relacionados en el "Anexo A"

7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras describe el producto y/o prestación del servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto y/o prestación del servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal; y
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En cada una de las instituciones del Sector Turismo nos aseguramos de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva de los procesos relacionados en el "Anexo A"

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPRADOS.

En cada una de las Instituciones del Sector Turismo hemos establecido e implementado la inspección y otras actividades necesarias para asegurarnos que el producto y/o prestación del servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

Cuando alguna área de las Instituciones determina llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, el área establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto y/o prestación del servicio. La documentación referida a este punto se encuentra debidamente documentada en la carpeta respectiva, relacionado en el "Anexo A".

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN.

En cada Institución del Sector Turismo planificamos y llevamos a cabo la realización de los procesos relacionados en el "Anexo A", bajo condiciones controladas. Las cuales incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o prestación del servicio, se encuentra especificada en la carpeta respectiva de los procesos relacionados en el "Anexo A".
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 24 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición; Refiérase a los planes de calidad de los procesos operativos.
- e) La implementación del seguimiento y la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Requisito Excluido.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

De acuerdo a las características de cada producto o prestación del servicio, las unidades responsables de los procesos establecidos en el "Anexo A", establecerán los mecanismos para garantizar la identificación y trazabilidad del proceso respectivo.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

REQUISITO EXCLUIDO. Dado que en ninguna de las Instituciones del Sector, se utiliza algún bien o insumo propiedad del cliente, este requisito queda excluido. Si lo requiriesen se establecerá en la carpeta respectiva.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cada una de las Instituciones de Sector Turismo se preserva la conformidad del producto y/o prestación del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección tanto del producto ó servicio, como de la información referente al proceso. La preservación se aplica también, a las partes constitutivas del producto y/o prestación del servicio, (insumos clave).

La información y evidencias necesarias sobre lo antes expuesto, se encuentran debidamente documentadas en cada carpeta de los procesos relacionados en el "Anexo A".

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Por la naturaleza de los procesos que se realizan en las áreas de cada Institución del Sector Turismo no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición, para aquellos procesos relacionados en el "Anexo A" que por sus características especiales si lo requiriesen se establecerán los procedimientos y su documentación en la carpeta respectiva.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

En el Sector Turismo planificamos e implementamos los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

				Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 25 de 31
---	---	---	--	--

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

- a) Demostrar la conformidad del producto y/o prestación del servicio; De acuerdo a lo establecido en las carpetas respectivas del proceso.
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad. (Refiérase al Procedimiento para Auditorias de Calidad PR-500.00-05, Procedimiento de Acciones Correctivas PR-500.00-03)
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. (Refiérase al Procedimiento de Acciones Correctivas PR-500.00-03; así como el Procedimiento de Acciones Preventivas PR-500.00-04 y véase capítulo 5.0 de este manual).

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo, las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización, que se especificarán, en caso de ser aplicables, en las carpetas de los procesos relacionados en el "Anexo A".

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, en las áreas de las Instituciones de cada Institución del Sector Turismo se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, de los procesos relacionados en "Anexo A", con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

La metodología para obtener y utilizar dicha información se encuentra documentada en cada carpeta de los procesos relacionados en el "Anexo A".

8.2.2 AUDITORIA INTERNA.

En el Sector Turismo se llevan a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar, si se mantiene en forma eficaz el Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos relacionados en el "Anexo A":

- a) Son conformes con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por el Sector;
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se definen los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo.

El Procedimiento para Auditorias de Calidad, PR-500.00-05, define las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorias, la manera de informar los resultados y mantener los registros.

El área responsable del Comité de Calidad que es auditada se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 26 de 31</p>
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.				

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En el Sector se aplican métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto y/o prestación del servicio.

Para dar satisfacción a este requisito, cada proceso relacionado en el “Anexo A” establece índices de efectividad en la carpeta respectiva.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cada una de las Instituciones del Sector Turismo se mide y hace seguimiento de las características del producto y/o prestación del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se hace en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio de acuerdo con las disposiciones y requisitos del producto o servicio planificados. Lo cual se encuentra debidamente documentado en las carpetas de los procesos relacionados en “Anexo A”.

Mantenemos evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto y/o prestación del servicio.

La liberación del producto y/o prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente. Lo cual se encuentra debidamente documentado en los planes de calidad de las carpetas de los procesos relacionados en “Anexo A”.

8.3. CONTROL DE PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME

En cada institución del Sector Turismo nos aseguramos que el producto y/o prestación del servicio que no cumpla con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o prestación del servicio no conforme están definidos en el Procedimiento para el Control del Producto No Conforme PR-500.00-06.

En cada una de las instituciones del Sector Turismo tratamos los productos y/o prestación del servicio no conformes, mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la insatisfacción del cliente por una no-conformidad detectada.
- b) Autorizando la restitución del servicio por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Mantenemos registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto y/o prestación del servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 27 de 31</p>
---	---	---	--	---

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

Cuando se detecta un producto y/o prestación del servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el Comité de Calidad relacionado en el “Anexo A” toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no-conformidad.

Lo cual se encuentra debidamente documentado en los planes de calidad de las carpetas de los procesos relacionados en “Anexo A”.

Asimismo, los Comités de Calidad de los procesos relacionados en el “Anexo A” integrarán un reporte mensual sobre los productos no conformes. Dicho reporte será remitido al Coordinador del Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

En cada Institución del Sector Turismo determinamos, recopilamos y analizamos los datos apropiados para demostrar la idoneidad, la eficacia y evaluar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento, medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos de los procesos de cada institución proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente;
- b) La conformidad con los requisitos del producto y/o prestación del servicio;
- c) Las características y tendencias de los procesos, de los productos y/o prestación del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas,
- d) Los proveedores.

Para la satisfacción de este requisito cada proceso relacionado en el “Anexo A” establecerá, en las revisiones de cada Comité de Calidad, de acuerdo a lo establecido en el punto 5.6.1, los mecanismos apropiados para el análisis de datos, quedando debidamente registrado en la carpeta respectiva.

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

En las instituciones del Sector Turismo se lleva a cabo la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la Política y 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. ACCIÓN CORRECTIVA

En las Instituciones del Sector Turismo tomamos las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El Procedimiento de Acciones Correctivas PR-500.00-03 define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 28 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas y;
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

En las Instituciones del Sector Turismo 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.

El Procedimiento de Acciones Preventivas PR-500.00-04 define los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas y
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

9.- CUADRO DE FIRMAS

Nombre	Puesto	Firma
Lic. Alejandro del Conde Ugarte.	Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Enrique González Tiburcio.	Administrador del Sistema Del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Mario Palma Rojo.	Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.	



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 29 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

10.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Comentarios
0	21-08-2002	Se emite el presente Manual de Gestión de la Calidad para el Sector Turismo.
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)

				<p>Código: MGC-500.00-01 Revisión: 1 Fecha: 04/11/02 Página 30 de 31</p>
---	---	---	--	---

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

Política de Calidad del Sector Turismo

“Todos los esfuerzos, actividades y proyectos que se lleven a cabo en el Sector Turismo contribuirán de manera consistente y efectiva a alcanzar la Misión y los Resultados Estratégicos, garantizando la máxima calidad y el costo óptimo”.

Objetivos de Calidad del Sector Turismo

Objetivo General

El objetivo general es:

“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”.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos son:

- Objetivos, procesos, funciones y proyectos alineados con la Misión y los Resultados Estratégicos Institucionales.
- Estándares e indicadores de desempeño en la totalidad de los procesos de alta contribución estratégica.
- Liderazgo ejemplificativo, participativo y corresponsable.
- Funcionarios públicos competentes y comprometidos con la mejora personal e institucional.
- Medición permanente del grado de efectividad Organizacional.



Código: MGC-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 31 de 31

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURISMO.

- Mejora continua de los procesos de trabajo para lograr la plena satisfacción de los turistas.