



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 1 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

INTRODUCCION

En el Sector Turismo para la satisfacer las necesidades y/o requisitos de los clientes y poder competir en forma global se consideró que se debe contar con un Sistema de Gestión la Calidad y eficaz documentado con la finalidad de ofrecer mejores productos y/o servicios y que cómo resultado proporcione un mejoramiento continuo en todos los procesos de cada Comité de Calidad.

Por lo tanto este Procedimiento nos permitirá conocer la forma de Elaborar, Controlar e Implementar los Documentos de Calidad, tales como:

- Las declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad del Sector Turismo.
- El Manual de Gestión de la Calidad Sectorial.
- Los Procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001:2000 y operativos.
- Los documentos que las entidades del Sector Turismo requieran para asegurar de la eficacia de la planeación, operación, control y mejora de sus procesos, y:
- Los registros requeridos por la norma ISO 9001:2000.



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 2 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

1. PROPÓSITOS

- Establecer los lineamientos necesarios para el Sector y documentar las actividades que afectan a la calidad e implantar eficazmente la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Describir el método para controlar la documentación generada en el Sistema de Gestión de la Calidad para aprobación, revisión e identificación legible.
- Definir el control efectuado sobre los registros generados por este procedimiento.
- Establecer las autoridades, responsabilidades e interrelaciones en la elaboración, control e implantación de documentos de calidad.
- Establecer la forma de activar acciones correctivas a partir de las no conformidades encontradas, relativas a la aplicación de este procedimiento.

2. ALCANCE

- Este procedimiento aplica a toda la documentación que describa actividades que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de cada Comité de Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo.

3. REFERENCIAS

- La elaboración de este procedimiento se fundamenta en el punto 4.2.3 del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo (MGC-500.00-01)



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 3 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

4. RESPONSABILIDADES

- El Coordinador de los Representantes de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General Adjunta de Procesos de Calidad), será el responsable de elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento en conjunto con los Representantes de la Dirección de cada Institución.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial), será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Subsecretario de Innovación y Calidad), será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- El Representante de la Dirección de cada Institución y del Comité de Calidad que alcance el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán controlar los documentos para la operación y el control de su proceso.
- El Coordinador de los Representantes de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo y los Representantes de la Dirección de cada institución, deberán compilar las listas maestras de documentos de todos los procesos que alcance el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es responsabilidad de toda aquella persona que emita un documento del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicar y cumplir todos los lineamientos tanto de contenido, como de forma indicados en este procedimiento.



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 4 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

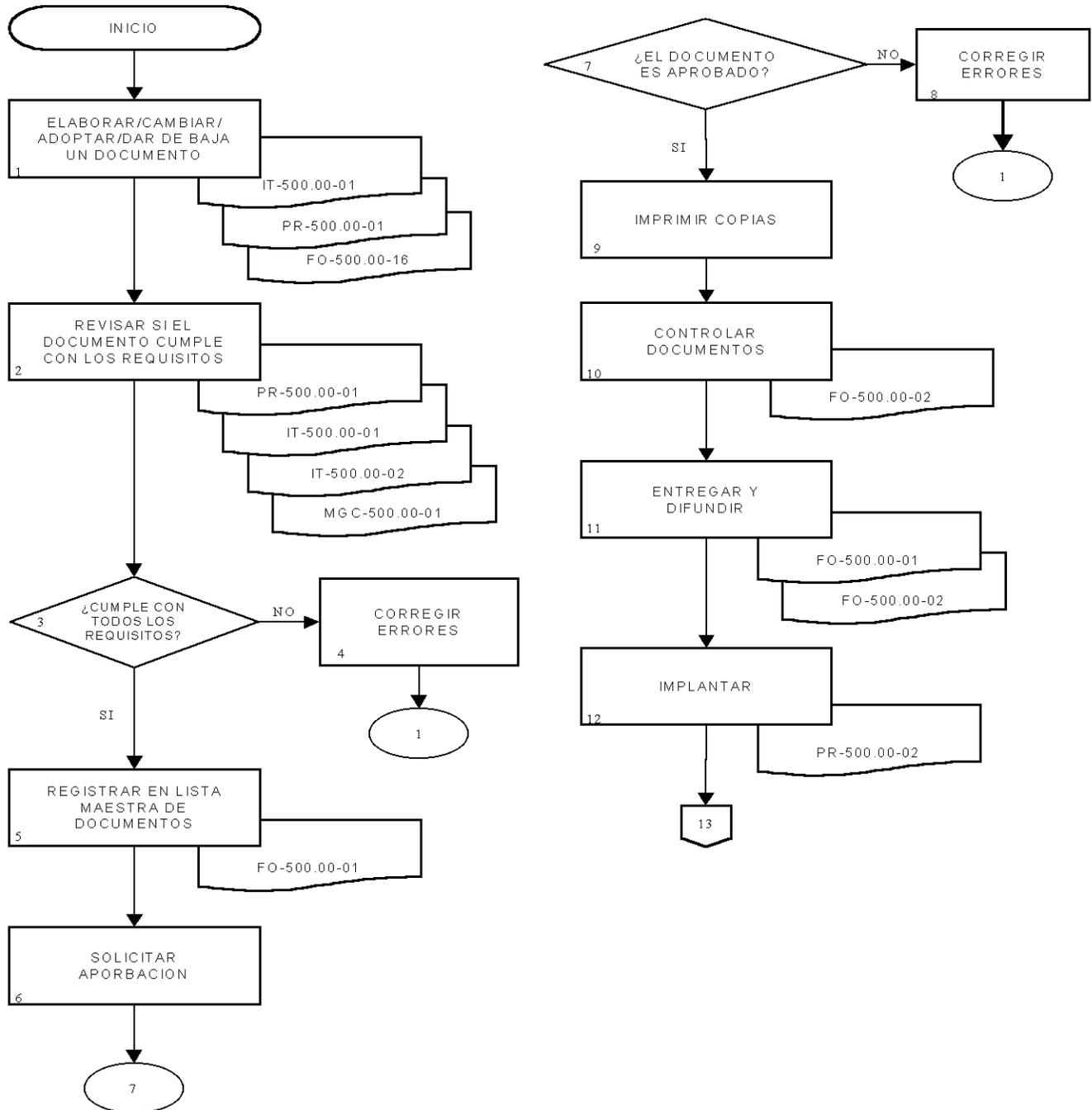
5. DEFINICIONES

- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Documento de Calidad:** Es aquel documento que indica como realizar una actividad que afecta la calidad de alguno de nuestros procesos, productos o servicios.
- **Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del Sector. Estos documentos proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de la Calidad del Sector.
- **Planes de Calidad:** Documentos que especifican qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico. Describen como se aplica el Sistema de Gestión de la Calidad a un producto, proyecto o contrato específico.
- **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; qué debe hacerse, por quién; cuándo, dónde, cómo debe ser hecha, qué materiales, equipo y documentos deben ser utilizados; así como la forma en que dicha actividad debe ser controlada y registrada.
- **Instructivo:** Descripción breve y generalmente apoyada en gráficos, de la forma en que se debe realizar un trabajo para cumplir con un objetivo.
- **R.D.C.E.:** Coordinador de los Representantes de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.
- **R.D.C.I.:** Representante de la Dirección de cada institución.
- **P.C.C.:** Presidente del Comité de Calidad.
- **R.D.C.C.:** Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad.
- **R.A.C.C.:** Representante del Area de cada Comité de Calidad
- **Vocales:** Responsables de la aplicación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en la operación de sus actividades.

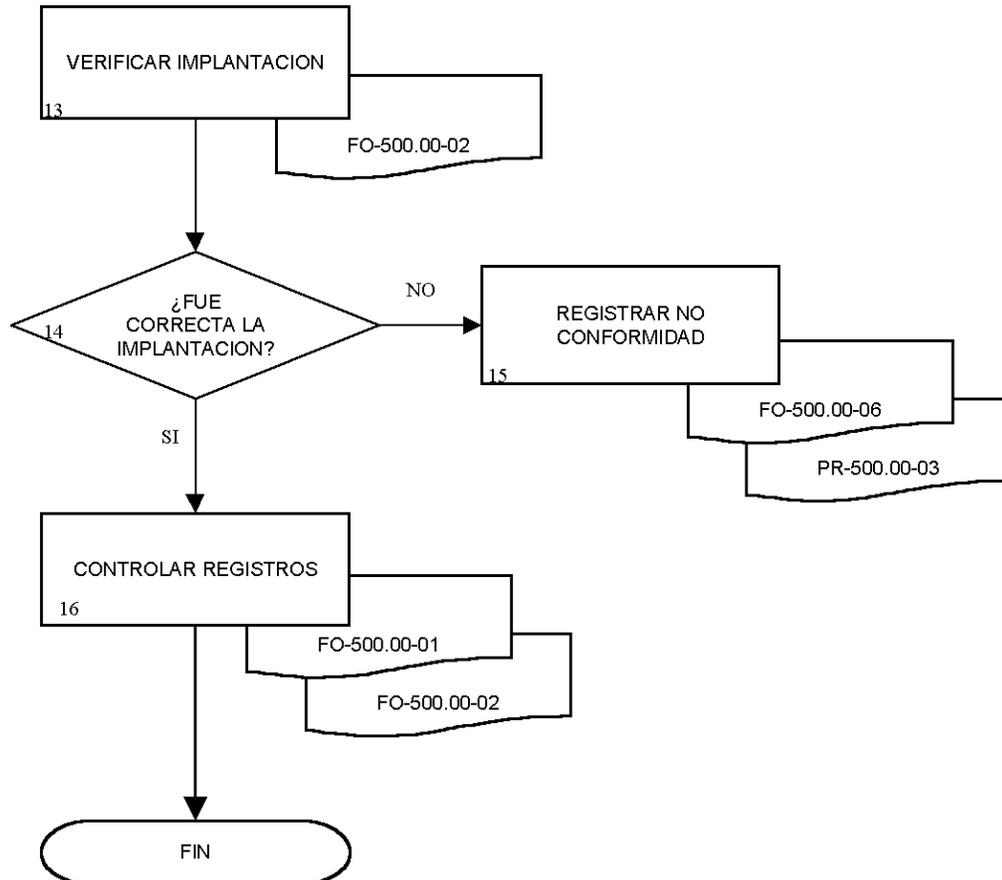
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

6.- MÉTODO DE TRABAJO

6.1 Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.





Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 7 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

6.2 Descripción de actividades

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Cualquier persona que pertenezca a la Institución	<p>Cualquier persona que defina la necesidad de elaborar, cambiar, dar de baja o adoptar documentos de calidad, (Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo, procedimientos, instructivos y/o documentos internos y externos) tanto para el Sistema de Gestión de la Calidad como para cada Comité de Calidad. Deberá reunir a todos los afectados para la toma de decisión, siguiendo la secuencia y lineamientos del presente procedimiento e instructivos.</p> <p>En el caso de elaborar un documento, se deberán apegar al Instructivo (IT-500.00-01). Asimismo, para la elaboración de Planes de Calidad al Instructivo (IT-500.00-02) y para identificar y controlar documentos externos al formato (FO-500.00-03)</p> <p>Es deseable que el documento resultante exprese el consenso de todos los que participan en el análisis de la propuesta.</p> <p>Nota: El detalle de los documentos dependerá de la complejidad del trabajo (a mayor complejidad mayor detalle), y la competencia laboral del personal que los utiliza (a menor competencia mayor detalle.)</p>	<p>“Procedimiento para elaboración control e implantación de documentos de calidad.” (PR-500.00-01)</p> <p>“Instructivo para Elaboración de los Documentos de Calidad” (IT-500.00-01)</p> <p>“Instructivo para la documentación de Planes de Calidad” (IT-500.00-02)</p> <p>“Identificación y Control de Documentos Externos” (FO-500.00-16)</p>
2	R.A.C.C. R.D.C.C. R.D.I. R.D.C.E.	<p>Una vez elaborado, cambiado, adoptado o definida la baja del documento, el R.A.C.C. deberá revisar y verificar que en el documento de calidad se describen la realización de las actividades en forma correcta desde el punto de vista operativo en el caso de los procesos, turnándolo al R.D.C.C y al R.D.I. y en el caso del Sistema el R.D.CE. lo turna a la Secretaría Ejecutiva, los cuales revisan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cumplimiento con los elementos normativos del Manual de la Gestión de la Calidad del Sector Turismo. (MGC-500.00-01). 2. Los requisitos documentados en este procedimiento (PR-500.00-01), y sus instructivos (IT-500.00-01 y IT-500.00-02). <p>Nota: Deberá asegurar que la bitácora de cambios esté debidamente formulada.</p> <p>En el caso de solicitud de baja, el R.D.C.C. y R.D.C.E. deberá revisar que los requerimientos que cubría el documento, sean cumplidos adecuadamente en otros documentos.</p>	<p>“Manual de Gestión de la Calidad” (MGC-500.00-01)</p> <p>“Procedimiento para elaboración control e implantación de documentos” (PR-500.00-01)</p> <p>“Instructivo para Elaboración de los Documentos de Calidad” (IT-500.00-01)</p> <p>“Instructivo para la documentación de Planes de Calidad.” (IT-500.00-02)</p>



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 8 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
3	R.D.C.C. R.D.C.E.	En función a la revisión anterior deciden lo que procede, en caso de no cumplir deberá ir al paso 4 y en el caso de cumplir continuar con el paso 5.	
4	R.D.C.C. R.D.C.E.	Si el documento no cumple con los requisitos, corrige los errores u omisiones y se regresa al paso 1 de este procedimiento.	
5	R.D.C.C. R.D.C.E.	Se registra el movimiento y requisita debidamente en el Formato "Lista Maestra de Documentos" (FO-500.00-01), el R.D.C.C. preparan copia controlada para el R.D.C.E. y el R.D.C.I. En el caso del Sistema se archivará en una carpeta designa para las listas maestras.	"Lista Maestra de Documentos" (FO-500.00-01)
6	R.D.C.C. R.D.C.E.	Imprimen y preparan el documento original para firmas de elaboración, revisión y autorización correspondiente.	
7	R.D.C.C. R.D.C.E.	Confirman la aprobación o desaprobación del documento, en caso de no aprobar deberá pasar al paso 8 y en caso de aprobar continuar al paso 9	
8	R.D.C.C. R.D.C.E.	En caso de que el movimiento no sea aprobado, explica la razón a la persona que elaboró el documento para su corrección y lo remite al paso 6 de este procedimiento.	
9	R.D.C.C. R.D.C.E.	Fotocopian el documento tantas veces indica la Lista Maestra de Documentos (una para cada lugar donde son efectuadas operaciones esenciales).	
10	R.D.C.E. R.D.C.C.	Sellan en la esquina inferior izquierda del documento de cada una de las copias con la leyenda "DOCUMENTO CONTROLADO". El sello es de diseño libre, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente: 1.- Número de copia controlada que corresponda. 2.- Area a que pertenece. 3.- Logotipo de la institución. 4.- Tinta de color azul. 5.- Integradas en una carpeta de argollas. Nota: Cualquier documento sin los requisitos anteriores no tiene validez como copia controlada.	"Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02)



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 9 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
11	R.D.C.E. R.D.C.C.	<p>Se reúne a todos los involucrados en la actividad documentada, informando con tres días de anticipación de dicha reunión (fecha de entrada en vigor el documento). Realizando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Entrega las copias controladas del o de los documentos de acuerdo a lo establecido en la "Lista Maestra de Documentos" (FO-500.00-01). b) Entrega a los involucrados, el formato "Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos (FO-500.00-02), en donde firman los asistentes con sus respectivos cargos. Así mismo en la sección de RECEPCIÓN deberán firmar las personas que reciben la copia controlada del o de los documentos. c) En el caso de cambios o bajas de documentos se recoge las copias controladas que han quedado obsoletas y se realizan los cambios en la bitácora correspondiente. <p>Nota: En caso de no entregar todos los documentos y/o formatos obsoletos cuando exista una revisión, es responsabilidad del R.D.C.C. el extravío o mal uso de dicho documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Así mismo, el R.D.C.C. entrega al R.D.C.E. y al R.D.I copia controlada de la Lista Maestra de Documentos. e) Entrega copia controlada cualquier material de apoyo necesario para realizar la actividad descrita. f) Se realiza el análisis del documento y clarifica cualquier concepto, dudas y reafirma la necesidad de no utilizar documentos obsoletos y que afecten la calidad. g) Entrega el formato "Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02) al P.C.C. en el caso del Comité de Calidad y el R.D.C.E. al Administrador del Sistema para su firma en la sección de DIFUSIÓN. Validando con su firma que han sido testigos de que se realizó esta actividad. <p>Así como los documentos obsoletos que haya recogido (en su caso), el R.D.C.C. destruye los documentos a excepción del original el cual se debe sellar en cada una de las páginas con la leyenda "DOCUMENTO OBSOLETO" en color rojo. Este sello es de diseño libre para cada Comité de Calidad identificando al área a que pertenece el Proceso y el logotipo de su institución.</p>	<p>"Lista Maestra de Documentos " (FO-500.00-01)</p> <p>"Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02)</p>



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 10 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
12	VOCALES R.D.I. R.D.C.E. R.D.C.C. R.A.C.C. Personal involucrado.	Realizan la implantación de las actividades de calidad tal cual están descritas en el o los documentos y generan los registros correspondientes, controlándolos de acuerdo al procedimiento para el "Control de Registros de Calidad" (PR-500.00-02) Nota: El responsable de la correcta implantación de cada uno de los documentos es del R.A.C.C y el R.D.C.C. de cada proceso.	"Procedimiento para Control de Registros de Calidad" (PR-500.00-02)
13	R.D.C.C. R.D.C.E.	Máximo dos meses después de que se haya realizado la junta de Entrega, Difusión e Implantación de las actividades de calidad se verifica la correcta implantación del o de los documentos. (sea alta, cambio, adopción o baja.) Se registra la fecha y firman el resultado de la verificación en la sección IMPLANTACIÓN del Formato "Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02).	"Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02)
14	R.D.C.C. R.D.C.E.	Confirma si la implantación es correcta, en caso de que la implantación no sea correcta deberá pasar al paso 15 y en el caso de que sea correcta deberá pasar al paso 16.	
15	R.D.C.E. R.D.C.C.	Si la implantación no ha sido adecuada, recaba la información necesaria para realizar la acción correctiva de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-500.00-03) y se convoca a una nueva junta de difusión. Deberán anotar la(s) no conformidades en la Solicitud de Acciones Correctivas. (FO-500.00-06).	Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-500.00-03) Solicitud de Acciones Correctivas (FO-500.00-06)
16	R.D.C.E. R.D.I. R.D.C.C. Personal Involucrado	Si la implantación es adecuada. El o los documentos se deberán integrar en carpetas de argollas e identificadas en su portada de la siguiente forma: Logotipo de la Institución, nombre del documento, No. de copia controlada, Nombre de la persona y Cargo. Como mínimo deberán existir las siguientes carpetas: 1. "LISTAS MAESTRAS".- En esta se archivan las dos últimas "Listas Maestra de Documentos" (FO-500.00-01), y las "Listas Maestras de Registros de Calidad (FO-500.00-04), y el formato la versión obsoleta identificadas como tal.	Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01) "Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02)



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 11 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
		<p>2. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (R.D.C.E.) Archiva en esta carpeta el Manual de Gestión de la Calidad y todos los procedimientos obligatorios. Así mismo en el Anexo A del Manual se integra el formato "Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02) del Sistema de cada uno de los procesos relacionados en el "anexo A".</p> <p>3. DE LOS PROCESOS.- En esta carpeta se archivan todos los documentos que debe contener la carpeta, de acuerdo al punto 4.1. del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo, y al inicio de cada documento mismo se integra el formato "Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02).</p> <p>4. DOCUMENTOS OBSOLETOS.- En esta carpeta todos de documentos obsoletos identificadas como tal en cada pagina y se archivan las dos últimas revisiones.</p> <p>En el caso de utilizar más carpetas, cada Comité de Calidad define su necesidad.</p> <p>El almacenamiento lo realiza en su propia oficina, conservándolos en un lugar accesible para su consulta a salvo de su deterioro, pérdida o mal uso.</p> <p>En el caso de manejar los documentos en forma electrónica o a través de una página Web, estos deberán ser controlados de tal forma que no puedan ser modificados o alterados y no afecte la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>El tiempo de retención, revisión y la disposición de cada uno de los registros, se establece en la sección 7 de este procedimiento.</p>	

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

7.- REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título	Responsable de custodia	Revisión	Retención	Disposición
FO-500.00-01	Lista Maestra de Documentos	R.D.C.E. R.D.C.C.	0	Los dos últimos y hasta que se actualice.	Desechar
FO-500.00-02	Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de documentos.	R.D.C.E. R.D.C.C.	0	Hasta que cambie el nivel de revisión del documento.	Desechar
FO-500.00-03	Formato de Plan de Calidad	R.D.C.E. R.D.C.C.	0	Hasta que cambie el nivel de revisión del documento.	Desechar
FO-500.00-16	Identificación y Control de Documentos Externos	R.D.C.E. R.D.C.C.	0	Hasta que cambie el nivel de revisión del documento.	Desechar

8.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Comentarios
0	15-07-2002	Se emite el presente procedimiento de observancia general para cada Comité de Calidad que alcance en el Anexo A del Manual de la Gestión de la Calidad para el Sector Turismo.
1	29-10-2002	<p>Cambios en la descripción de actividades, en el diseño de los sellos (puntos 10 y 11) y se elimina entregar al R.D.C.E. disco magnético (punto 9).</p> <p>Cambio en el punto 16 decía en las carpetas Listas Maestras de Documentos y se modificó a Listas Maestras, en las carpetas decía Documentos de Calidad y se cambia el nombre al que pertenece el proceso.</p> <p>Se modifica la paginación de este procedimiento.</p>

9.- ANEXOS

Anexo No.	Descripción	Código
1	Instructivo para "Elaboración de Documentos de Calidad"	(IT-500.00-01)
2	Instructivo para la Documentación del Plan de Calidad	(IT-500.00-02)
3	Formato de Lista Maestra de Documentos	(FO-500.00-01)
4	Formato para la Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos	(FO-500.00-02)
5	Formato para la Documentación del Plan de Calidad.	(FO-500.00-03)
6	Formato para la Identificación y Control de Documentos Externos	(FO-500.00-16)



Código: PR-500.00-01

Revisión: 1

Fecha: 04/11/02

Página 13 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, CONTROL E IMPLANTACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD.

10.- 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.	