



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

# SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS TURISSSTE

## MANUAL DE LA CALIDAD

### ISO 9001:2008

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ANTECEDENTES.....	4
ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS TURISSSTE.....	5
ALCANCE.....	6
NORMAS DE REFERENCIA.....	6
REFERENCIAS.....	6
3. OBJETIVO DEL SUBCOMITÉ.....	7
RESPONSABILIDAD.....	7
FUNCIONES.....	7
COMPROMISO DEL SUBCOMITÉ.....	7
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	7
4.1 Requisitos generales.....	8
4.2 Requisitos de la documentación.....	9
4.2.1 Generalidades.....	9
4.2.2 Manual de la Calidad.....	9
4.2.3 Control de los documentos.....	9
4.2.4 Control de los registros.....	10
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	10
5.1 Compromiso de la Dirección.....	10
5.2 Enfoque al derechohabiente.....	11
5.3 Política de la Calidad.....	11
5.4 Planificación.....	12
5.4.1 Objetivos de la calidad.....	12
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	12
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	12
5.5.2 Representante de la Dirección.....	15
5.5.3 Comunicación interna.....	15
5.6. Revisión por la Dirección.....	15
5.6.1 Generalidades.....	15
5.6.2 Información de entrada para la revisión.....	15
5.6.3 Resultados de la revisión.....	16
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	16
6.1 Provisión de recursos.....	16
6.2. Recursos Humanos.....	16
6.2.1 Generalidades.....	16
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.....	16
6.3 Infraestructura.....	17
6.4 Ambiente de trabajo.....	17
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	17
7.1 Planeación del servicio.....	17
7.2 Procesos relacionados con los derechohabientes y público en general.....	18
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	18
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.....	18
7.2.3 Comunicación con el derechohabiente.....	19
7.3 Diseño y desarrollo.....	19

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

7.4 Compras.....	19
7.4.1 Proceso de compras.....	19
7.4.2 Información para adquisiciones.....	20
7.4.3 Verificación de los bienes y servicios adquiridos.....	20
7.5 Producción y Prestación del servicio.....	20
7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio.....	20
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio.....	21
7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	21
7.5.4 Propiedad del cliente.....	21
7.5.5 Preservación del Producto.....	22
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.....	22
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	22
8.1 Generalidades.....	22
8.2 Seguimiento y medición.....	22
8.2.1 Satisfacción del derechohabiente.....	22
8.2.2 Auditoría interna.....	23
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	23
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.....	23
8.3 Control del servicio no conforme.....	23
8.4 Análisis de datos.....	24
8.5 Mejora.....	24
8.5.1 Mejora continua.....	24
8.5.2 Acción correctiva.....	24
8.5.3 Acción preventiva.....	24
9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	25
10- CONTROL DE CAMBIOS.....	25

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 1. INTRODUCCIÓN

A partir del año 2002, el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE implementa, amplía y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con base en la Norma ISO 9001:2000, a fin de garantizar un servicio turístico de excelencia y de calidad.

El Manual de la Calidad es un instrumento de apoyo que proporciona información acerca del SGC del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE (SATT).

Este Manual señala la política y los objetivos de la calidad de la organización, así como la estructura orgánica del Subcomité de la Calidad y la función de cada uno de sus integrantes, con el fin de delimitar responsabilidades, evitar duplicidad en la ejecución de las actividades, brindar un mejor servicio para cumplir con los requisitos de los derechohabientes y, de acuerdo a los avances que se obtienen, se emprenden acciones de mejora. En resumen los contenidos señalan la forma en que opera el SGC de TURISSSTE y menciona cómo aplican los requisitos de la norma referenciada.

### 2. ANTECEDENTES

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, tiene como antecedente la formación de una Agencia Turística registrada en la Secretaría de Turismo bajo el número 625, misma que inicia sus operaciones el 5 de marzo de 1973 como una oficina con 3 empleados y 350 derechohabientes atendidos.

En 1985, se inauguran las actuales instalaciones, denominándose a esta nueva estructura "Central Nacional de Reservaciones", que abre sus puertas al público derechohabiente el 8 de julio de ese mismo año.

Basado posteriormente en un análisis de estructuras y con la premisa de ampliar y mejorar los servicios turísticos que ofrece el Instituto, en el mes de enero de 1997, el C. Director General del ISSSTE en funciones, somete a consideración de la H. Junta Directiva las reformas al Estatuto Orgánico en donde se propone crear entre otras:

La Unidad Administrativa Desconcentrada "Sistema de Agencia Turísticas TURISSSTE" (SATT), la cual tiene por objeto normar, controlar y llevar a cabo las actividades de orden turístico que se promuevan y comercialicen a través de sus agencias turísticas, conforme a los lineamientos establecidos por las autoridades competentes ofreciendo servicios de calidad a precios preferenciales.

La creación del SATT, se da a conocer en el Diario Oficial de la Federación del lunes 28 de abril de 1997, en el que se publica el Acuerdo número 13.1226.97 por el que se aprueban las reformas y adiciones al Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado que en su capítulo séptimo, referente a la desconcentración administrativa, sección sexta del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, artículos 59 al 67, señalan la organización y funciones de TURISSSTE y asimismo, se determina que dicho acuerdo entrara en vigor a partir del primero de septiembre del mismo año.

Actualmente, el SATT está integrado por 30 Agencias Turísticas Estatales y 6 en el Distrito Federal incluida la Agencia Reforma. Esta última tiene como objetivo otorgar a los derechohabientes un servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas así como atender a una mejora continua para lograr mayor eficiencia en su operación.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

En diciembre de 2002 la Agencia Reforma obtuvo la certificación de los procesos "Telereservación y venta de boletos aéreos nacionales" y "Telereservación y venta de boletos aéreos internacionales" bajo la Norma en Estándares de Calidad ISO 9001:2000; en 2003 en los procesos de "Reservación y venta de hospedaje", "Reservación y venta de paquetes turísticos" y "Reservación y venta de boletos de autobús", de esta manera garantiza la calidad en los servicios que comprende el Sistema de Gestión de la Calidad, aspirando a aumentar la satisfacción de los derechohabientes.

A partir de diciembre del 2010, el Sistema de Gestión de la Calidad de TURISSSTE, logro la certificación de sus procesos bajo la norma ISO 9001 versión 2008.

Actualmente, derivado del nuevo Reglamento Orgánico de TURISSSTE publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 27 de mayo del 2011, establece que "El objeto del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE consiste en planear, normar, dirigir y realizar los servicios turísticos que establece la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para beneficio de los Derechohabientes".

Por lo anterior se ha dado de baja del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad el proceso de Atención a Grupos y Convenciones el cual atendía a Dependencias Gubernamentales principalmente, y el proceso de Pasajes en Comisión cambia por su nombre a **Transportación para Turismo de Negocios** y ahora formará parte de los servicios que ofrece el proceso de Atención al Público.

El mantenimiento de dicho sistema requiere la participación y el compromiso de la Dirección, así como de todos los niveles que forman parte del SGC.

### ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS TURISSSTE



Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### ALCANCE

Actualmente el Sistema de Gestión de la Calidad de la agencia Reforma del SATT, sita en Reforma número 19, Col. Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06030 Distrito Federal; el proceso principal es "Atención al Público", cuyos clientes son los Derechohabientes del ISSSTE.

Dicho SGC, se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz, en la **Agencia TURISSSTE Reforma**.

### NORMAS DE REFERENCIA

- Acta Constitutiva del Subcomité de la Calidad de TURISSSTE.
- Programa Anual de Actividades del SATT.
- NMX-CC-9000-IMNC-2008 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos.
- Normatividad aplicable:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 134, párrafo 2
  - Ley del ISSSTE, Artículos 195 y 196.
  - Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Artículo 71.
  - Reglamento Orgánico del Sistema de Agencias Turísticas, TURISSSTE.
  - Manual de Normas, Políticas y Lineamientos para la Administración de Personal del ISSSTE.
  - Ley General de Turismo.
  - Reglamento de la Ley Federal de Turismo.
  - Normatividad de Identidad Visible del Gobierno Federal (aplicable al proceso de Promoción y Publicidad).

### REFERENCIAS

- Cliente:**
- Derechohabientes del ISSSTE.
- Producto:**
- Reservación y venta de boletos aéreos nacionales e internacionales.
  - Reservación y venta de hospedaje.
  - Reservación y venta de paquetes turísticos.
  - Reservación y venta de boletos de autobús.
  - Transportación para turismo de negocios.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 3. OBJETIVO DEL SUBCOMITÉ

Planear, integrar y controlar las acciones, avances y resultados para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### RESPONSABILIDAD

Coordinar la ejecución de las acciones necesarias para el mantenimiento eficaz y la mejora continua del SGC en los procesos certificados.

#### FUNCIONES

##### 1. Presidente

Responsabilidades:

- Detectar áreas de oportunidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer y participar en la formulación de propuestas para la mejora continua del SGC y el desempeño de la Institución relacionadas con la estrategia.

##### 2. Representante de la Dirección:

Responsabilidades:

- Asegurar el mantenimiento de los procesos establecidos en el SGC.
- Informar a la Dirección del SATT sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Fungir como contacto entre el SATT y la Subdirección de Innovación y Calidad

##### Promotor de Gestión de la Calidad

Responsabilidades:

- Fungir como agentes de cambio y apoyos, para la implantación del SGC.
- Constituirse como aliados para el proceso de mejora de la calidad de TURISSSTE.

### COMPROMISO DEL SUBCOMITÉ CON LA CALIDAD

*"Es compromiso de todos los integrantes del Subcomité de Calidad, cumplir con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y ayudar de manera sinérgica con el logro de los objetivos planteados, fomentando el compromiso con todo el personal y contribuyendo a su desarrollo, para lograr la satisfacción de los derechohabientes y demás partes interesadas."*

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TURISSSTE ha establecido, documentado y mantenido su Sistema de Gestión de la Calidad; asimismo, trabaja en la mejora continua de su eficacia, en apego a la norma ISO 9001 versión 2008.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

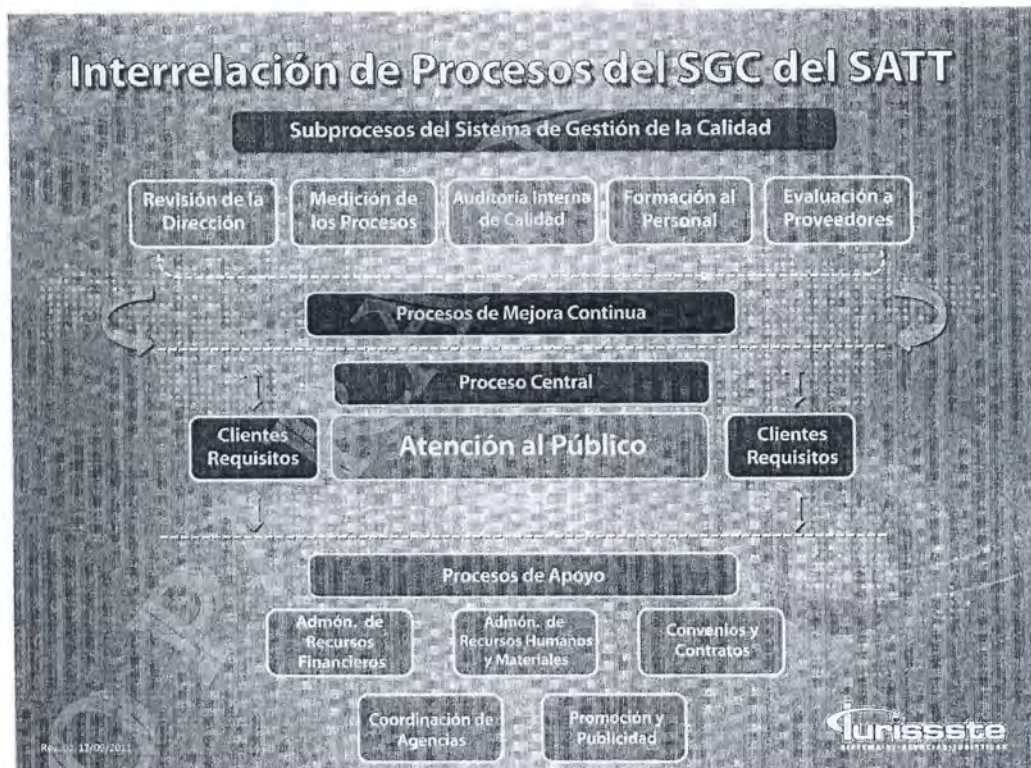
Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 4.1 Requisitos generales

TURISSSTE determina el siguiente proceso y sus productos como necesarios para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua, así como la secuencia, integración y gestión de éste.

- **Proceso de Atención al Público**
  - Reservación y venta de boletos aéreos nacionales e internacionales.
  - Reservación y venta de hospedaje.
  - Reservación y venta de paquetes turísticos.
  - Reservación y venta de boletos de autobús.
  - Transportación para turismo de negocios.



Se han determinado los criterios y el método necesario para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, a través del cumplimiento de los requisitos establecidos.

Se cuenta con la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011





Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

Se lleva a cabo el seguimiento y cuándo es aplicable, la medición y el análisis de los procesos. Los resultados obtenidos son revisados para su seguimiento por parte de los dueños de los procesos y por el Subcomité de la Calidad, para tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora, necesarias.

Actualmente los servicios relacionados con tecnologías de la información, tales como: mantenimiento y reparación de equipo de cómputo, redes, etc., son proporcionados por la Subdirección de Tecnología de la Información del ISSSTE, por lo cual se han establecido evaluaciones para su control.

### 4.2 Requisitos de la documentación

#### 4.2.1 Generalidades

Para asegurar la eficaz planificación, operación, y control de los procesos, se cuenta con los documentos incluyendo los registros determinados por TURISSSTE, considerando en primer término el presente Manual, el cual establece toda la estructura del SGC.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- Declaración documentada de la política y objetivos de la calidad en el Manual de la Calidad.
- Un Manual de la Calidad.
- Cuatro procedimientos documentados con las especificaciones requeridas por la norma.
- Los demás procedimientos y diagramas de proceso propuestos por TURISSSTE, para asegurar que la operación y la gestión se lleve a cabo de manera eficaz.
- Los instructivos correspondientes a la operación.

#### 4.2.2 Manual de la Calidad

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, en la Agencia Reforma, establece y mantiene un Manual de la Calidad que contiene:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad,
- Las exclusiones referidas de los siguientes apartados:
  - 7.3 Diseño y desarrollo.
  - 7.5.2 Validación de procesos.
  - 7.5.5 Preservación del producto.
  - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

**Nota:** Los detalles y la justificación de estas exclusiones, están definidas en cada uno de los apartados.

- Refiere los procedimientos mandatorios e instructivos operativos establecidos para el SGC,
- Describe la interacción entre los procesos del SGC.

#### 4.2.3 Control de los documentos

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

La documentación emitida dentro del SGC, así como la de origen externo, se controla a través del Procedimientos PR-CD-SATT-03 "Control de Documentos y Registros", en el cual se establecen los criterios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los doctos.,
- Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso,
- Que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables,
- Identificar los documentos externos y controlar su distribución, así como los documentos que son necesarios para la planificación y operación del sistema,
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

### 4.2.4 Control de los registros

En el procedimiento PR-CD-SATT-03 "Control de Documentos y Registros", se documentan y definen los controles necesarios para la identificación, recuperación, es decir, la *localización* y *acceso*, protección, tiempo de retención y disposición de los registros, lo cual proporciona evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección del SATT mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del SGC, el cual da a conocer a través de las siguientes actividades:

- Comunicar a la organización la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes, así como con los reglamentarios y legales.
- Establecer y transmitir la política, los objetivos de la calidad y asegurarse que se encuentren implementados.
- Realizar revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Se asegura de que se implementen los métodos necesarios para que se tomen acciones que orienten a la organización hacia la mejora continua.

Por su parte el Subcomité de Gestión de la Calidad, estableció su compromiso al firmar el Acta Constitutiva, en la que se concretaron entre otros aspectos, la Política de la Calidad, Misión, Visión y Objetivos de la Calidad, para difundirla y así promover la participación activa del personal al darle a conocer estos aspectos a través de difusiones. Se verifica su entendimiento a través de auditorías internas y externas.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 5.2 Enfoque al derechohabiente

La alta Dirección se asegura del cumplimiento de los requisitos al establecerlos en el Plan de control, que enuncia los requisitos de cada proceso y en los Instructivos operativos relacionados con cada actividad.

Manifiesta su compromiso manteniendo comunicación constante con el personal a través de reuniones de sensibilización hacia la calidad, del pizarrón informativo, trípticos, etc., en donde manifiesta la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes.

La alta Dirección se asegura, a través de encuestas de satisfacción, que los requisitos de los clientes se cumplen y a través de la mejora continua busca exceder sus expectativas.

### 5.3 Política de la Calidad

La Dirección de TURISSSTE se asegura que la política de la calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización; y,
- Es revisada para determinar si es adecuada al SGC de TURISSSTE en las reuniones de revisión por parte de la Dirección.

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

*"En TURISSSTE estamos comprometidos a ofrecer servicios turísticos de calidad a precios competitivos a través de la mejora continua de nuestros procesos para lograr la satisfacción de los derechohabientes."*

Asimismo TURISSSTE ha establecido su slogan, misión, visión, objetivos de la calidad y código de valores como parte de su filosofía y metas organizacionales.

### TURISSSTE

*"Si lo tuyo es viajar, nosotros somos tu guía hacia los destinos más asombrosos de México y el mundo. Llámanos, somos la opción para hacer tu viaje el mejor placer de tu vida".*

### MISIÓN

*Brindar servicios turísticos de calidad para beneficio y satisfacción de nuestros derechohabientes.*

### VISIÓN

*Ser reconocidos como una empresa líder de Turismo Social comprometida en adaptarse a las necesidades de los derechohabientes.*

### CÓDIGO DE VALORES

- **Honestidad:** Actuamos con base en la verdad y armonizamos las palabras con los hechos.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

- **Respeto:** *Buscamos vivir en equilibrio con nuestros semejantes.*
- **Trabajo en equipo:** *Sumamos esfuerzos para multiplicar resultados. Así valoramos la labor de nuestros colaboradores y los ayudamos a alcanzar su máximo potencial, ya que ellos son el corazón de la empresa.*
- **Justicia:** *Reconocemos las virtudes, trabajo y logros de las personas que integran nuestro equipo de trabajo.*

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de la calidad

La Dirección de TURISSSTE se asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones, procedimientos, Instructivos y niveles pertinentes, además éstos son medibles y coherentes con la política de la calidad.

Los objetivos enfocados a cumplir con los requisitos, se controlan a través de indicadores clave de medición, a través del Tablero de Control.

#### OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- *Mantener el índice de 90% de satisfacción de los Derechohabientes.*
- *Mantener el 20% de descuento en paquetes turísticos en el proceso de atención al público.*
- *Asegurar el 30% de descuento promedio en hospedaje en el proceso de atención al público.*
- *Mantener el índice del 85% de Satisfacción Post-venta de los clientes que adquirieron algún servicio en TURISSSTE.*

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Dirección de TURISSSTE se asegura de que:

- La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, así como los objetivos de la calidad.
- Cuando se planifican e implementan cambios en el SGC, se mantiene la integridad del mismo.

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Dirección de TURISSSTE se asegura que las responsabilidades y autoridad estén definidas y se comunican dentro del SATT y de la Agencia Reforma, para cumplir con su misión, comparte la responsabilidad con los miembros del Subcomité de la Calidad de TURISSSTE, a quienes confiere la libertad de organización, con el fin de tomar las acciones preventivas, correctivas y de mejora en todo lo que afecta la calidad de las actividades.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



**Jurissste**  
SISTEMA DE SEGURIDAD JURISDICCIONAL



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

La responsabilidad con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, quedan definidas en la siguiente matriz de responsabilidades por apartado de este Manual:

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

**MANUAL DE LA CALIDAD****MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

No.	Capítulos de ISO 9001 versión 2008	DIRECCIÓN	JEFES DE SERVICIO	JEFES DE DEPTO.	REPRESENTANTE DEL SGC	COORDINADOR DEL SGC	EVALUACIÓN	GESTIÓN DE RECURSOS	COORDINADOR DE AUDITORÍAS
<b>4</b>	<b>Sistema de gestión de la calidad</b>								
4.1	Requisitos generales	R	R	R	R	R	P	R	N/A
4.2	Requisitos de la documentación	P	P	R	P	R	R	P	N/A
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la dirección</b>								
5.1	Compromiso de la dirección	R	P	P	R	P	P	P	N/A
5.2	Enfoque al cliente	R	R	R	R	R	R	R	N/A
5.3	Política de la calidad	R	R	R	R	R	R	R	N/A
5.4	Planificación	R	R	R	R	R	R	R	N/A
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	R	P	P	P	R	P	P	N/A
5.6	Revisión por la dirección	R	P	P	R	R	P	P	N/A
<b>6</b>	<b>Gestión de los recursos</b>								
6.1	Provisión de recursos	R	P	P	P	P	P	R	N/A
6.2	Recursos humanos	R	P	P	P	P	P	R	N/A
6.3	Infraestructura	R	P	P	P	P	P	R	N/A
6.4	Ambiente de trabajo	P	P	P	P	R	P	R	N/A
<b>7</b>	<b>Realización del producto</b>								
7.1	Planificación de la realización del producto	P	R	R	P	P	P	R	N/A
7.2	Procesos relacionados con el cliente	P	R	R	P	P	P	P	N/A
7.3	Diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.4	Compras	P	R	R	P	P	R	R	N/A
7.5	Producción y prestación del servicio	P	R	R	P	P	P	P	N/A
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	P	R	R	P	P	P	P	N/A
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>								
8.1	Generalidades	R	R	R	R	R	R	R	P
8.2	Seguimiento y medición	P	P	P	P	P	R	P	N/A
8.2.1	Satisfacción del cliente	P	R	R	R	P	R	P	N/A
8.2.2	Auditoría interna	P	P	P	P	R	P	P	R
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	P	R	R	P	P	R	P	N/A
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	P	R	R	P	P	R	P	N/A
8.3	Control del producto no conforme	P	R	R	P	P	P	P	N/A
8.4	Análisis de datos	R	R	R	R	R	R	R	P
8.5	Mejora	R	R	R	R	R	R	R	P
8.5.1	Mejora continua	R	R	R	R	R	R	R	P
8.5.2	Acción correctiva	R	R	R	R	R	R	R	P
8.5.3	Acción preventiva	R	R	R	R	R	R	R	P

R	RESPONSABLE
P	PARTICIPANTE
N/A	NO APLICA

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La alta Dirección designa a un miembro de la organización, quien con independencia de otras responsabilidades:

- Se asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el funcionamiento eficaz del SGC.
- Informa a la alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora y, se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del derechohabiente en todos los niveles de la organización, así como del logro y la participación en los objetivos de calidad.

### Designación del Represente de la Dirección

La Dirección designó como su representante al Jefe de Servicios de Planeación y Evaluación, quien tiene autoridad para asegurar que el SGC se implante, mantenga y amplíe de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

### 5.5.3 Comunicación interna

En la Agencia Reforma se definieron los siguientes mecanismos de comunicación:

- Pizarrones informativos
- Juntas informativas y de difusión
- Oficios, Notas informativas y Circulares.
- Reportes de Revisión al SGC por la Dirección.
- Medios electrónicos

**Nota:** Se pueden usar uno o varios de estos mecanismos de comunicación, entre otros no mencionados.

A través de los cuales se dan a conocer la visión, misión, objetivos de la calidad, política de la calidad, cambios a documentos, informe de auditorías, resultado de encuestas de satisfacción de los usuarios y demás temas relacionados con el Sistema.

## 5.6. Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

Conforme al Plan Anual de la Calidad, periódicamente se evalúa el SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

La Dirección de TURISSSTE revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando en el análisis los siguientes elementos de entrada:

- Resultados de auditorías,
- Retroalimentación del derechohabiente,

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio,
- Estado de las acciones preventivas y correctivas,
- Acciones de seguimiento de revisiones previas,
- Cambios que podrían afectar al SGC,
- Recomendaciones para la mejora.

De estas revisiones se conservan evidencias de que fueron difundidas a los integrantes del Subcomité de la Calidad.

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del derechohabiente,
- Las necesidades de recursos,
- Las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de recursos

Dentro del SGC, el Subcomité de la Calidad se asegura que los recursos necesarios se determinan y proporcionan oportunamente, a fin de mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; así como para aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### 6.2. Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

En el SGC de TURISSSTE nos aseguramos que el personal que afecta la conformidad con los requisitos del servicio (principalmente en las áreas de Atención al Público y Promoción y Publicidad), sea competente con base en su escolaridad, formación, habilidades y experiencia; dicho personal se tiene identificado en el formato FR-PSGC-SATT-25 "Personal del Sistema de Gestión de Calidad, que afecta la conformidad con los requisitos del servicio".

La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del SGC.

En el formato FR-PP-SATT-25 "Perfiles de Puestos" se establece la competencia del personal que afecta la conformidad con los requisitos del servicio.

#### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

En TURISSSTE:

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011





Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

- Se determinó la competencia necesaria para el personal que afecta la conformidad de los requisitos del servicio;
- Cuando es aplicable, se brinda formación o se toman otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas, y
- Nos aseguramos que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye para lograr los objetivos de la calidad;
- Asimismo, se mantienen los registros apropiados de la escolaridad, formación, habilidades y experiencia.

### 6.3 Infraestructura

En TURISSSTE se cuenta con controles adecuados para que el sistema se lleve a cabo, por lo que se mantienen las instalaciones, los espacios, el equipo necesario y las condiciones suficientes para proporcionar los servicios a los clientes, como se detalla en la Matriz de Recursos por Proceso FR-MRP-SATT-25.

Las instalaciones cuentan con mecanismos de seguridad para casos de emergencia. Al respecto se formó un Subcomité de Protección Civil cuyo objetivo es salvaguardar la integridad de los trabajadores proporcionándoles los conocimientos técnicos que les permitan tomar decisiones en caso de emergencia y actuar con oportunidad y eficacia en las fases preventivas y de atención a contingencias; dicho Subcomité es dirigido por el área de Protección Civil del ISSSTE.

Para contar con el soporte de sistemas para los Equipos y Software de TURISSSTE, se tiene el apoyo del área de Sistemas del ISSSTE quien a través de reportes se les solicita cualquier mantenimiento; dicho servicio es evaluado a través de Encuestas de Satisfacción del Usuario y como a cualquier proveedor se le pide que cumpla con el estándar del 85% como calificación aceptable.

### 6.4 Ambiente de trabajo

El Subcomité de Gestión de Calidad se asegura de conocer y tomar acciones que permitan mantener un ambiente de trabajo que contribuya al cumplimiento de los objetivos, una de estas acciones es la aplicación de la "Encuesta de Clima y Cultura Organizacional" que promueve la Secretaría de la Función Pública, la cual se lleva a cabo en todas las dependencias y al final a esta organización se le retroalimenta sobre los resultados con el propósito de que se elabore un Programa de acciones de clima y cultura organizacional.

El ambiente de trabajo no es altamente determinante para el cumplimiento con los requisitos del servicio, sin embargo se cuida la iluminación, la humedad, la ventilación, etc. de TURISSSTE.

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Planeación del servicio

Para apoyar a la operación eficaz de los procesos, el SATT ha identificado y documentado Diagramas de Proceso y en algunos casos procedimientos, a los que se hace referencia a lo largo del presente Manual.

Las actividades requeridas para la verificación, validación, seguimiento, inspección y medición específicas para el servicio, así como los criterios de aceptación del mismo, quedan asentadas en el formato de Plan de

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

Control por Área FR-PCA-SATT-01, en el cual se determinan los requisitos necesarios, así como la especificación y el rango de aceptación de cada actividad inspeccionada, que se considera, son indispensables para asegurar la calidad del servicio.

El resultado de la evaluación y análisis de los procesos se muestra en el Tablero de Control en el que se pueden observar el seguimiento y medición de los procesos del SATT y del cumplimiento de los requisitos del servicio.

### 7.2 Procesos relacionados con los derechohabientes

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

TURISSSTE se asegura de determinar los requisitos aplicables al servicio en el momento en que el cliente solicita la compra de un servicio tal y como se describe detalladamente en los Instructivos que se encuentran documentados para cada servicio:

- **Proceso de Atención al Público:**
  - Reservación y venta de hospedaje,
  - Reservación y venta de boletos de autobús,
  - Reservación y venta de boletos aéreos nacionales e internacionales,
  - Reservación y venta de paquetes turísticos.
  - Transportación para turismo de negocios

En el Plan de Control FR-PCA-SATT-01, ha quedado establecido, cuando son aplicables, los siguientes requisitos:

- Requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a las mismas.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios, aplicables al servicio
- Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

En TURISSSTE se consideran actividades posteriores a la entrega del servicio la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Post-venta, de las cuales se pueden presentar, aclaraciones, quejas y felicitaciones.

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

El personal encargado de la atención en la agencia Reforma se compromete a proporcionar un servicio al derechohabiente, revisando los requisitos antes de dar el servicio a fin de que éstos sean resueltos previamente, si se detecta algún problema en la prestación del servicio, se analiza la capacidad que tiene la agencia para cumplir con los requisitos solicitados por los clientes y resolver diferencias si existieran (ver Plan de Control).

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

Cuando se cambian los requisitos del servicio, TURISSSTE se asegura que la documentación pertinente sea modificada, además se asegura que el personal sea consciente de los requisitos modificados y que reconfirme al cliente dicha modificación.

### 7.2.3 Comunicación con el derechohabiente

TURISSSTE cuenta con mecanismos de comunicación con el derechohabiente en los siguientes aspectos:

- La información sobre el producto, estas actividades se encuentran implementadas en el proceso de apoyo de Promoción y Publicidad.
- Contamos con atención telefónica y personalizada para atender las consultas, solicitudes y modificaciones de los derechohabientes.
- Atendemos de manera metódica las quejas de los Derechohabientes y los retroalimentamos cuando es necesario, dicho método queda descrito en el Procedimiento para la atención a encuestas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los clientes.

### 7.3 Diseño y desarrollo.

Debido a la naturaleza de los procesos y servicios que abarcan el alcance del SGC no aplica este requisito.

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de compras.

Para asegurar que los servicios adquiridos que forman parte del servicio de TURISSSTE, cumplan con los requisitos, se firman convenios o contratos con los prestadores de servicios. Los datos y requerimientos de calidad para la adquisición del servicio se especifican en las políticas, convenios y/o garantías con éstos.

TURISSSTE selecciona con base en el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Departamento de Normatividad y Convenios; además evalúa y reevalúa a los prestadores de servicios a través de la evaluación de la Satisfacción Post-venta que realiza de manera mensual.

Se notificará a los prestadores de servicio las inconformidades detectadas mediante la Encuesta de Satisfacción Post-venta, esto se aplicará en caso de no haber obtenido el 85%, estándar establecido como calificación aceptable, por los servicios prestados a los clientes de TURISSSTE.

Con base en dichos resultados, se retroalimentará a los prestadores de servicios con el propósito de que lleven a cabo acciones correctivas que les permita eliminar las causas de no conformidad en los servicios que prestan a nuestros clientes.

Si por alguna razón no es atendida nuestra recomendación y se continua teniendo quejas al respecto, se hará la rescisión del contrato y/o convenio; esta notificación se hará por única vez antes de rescindir el contrato y/o convenio.

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Prestador de Servicios Turísticos, de manera recurrente, será motivo suficiente para rescindir en forma automática el contrato y/o convenio sin necesidad de resolución judicial.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 7.4.2 Información para adquisiciones

Se establecen dentro de los convenios celebrados con los Prestadores de Servicios de manera explícita los requerimientos de los servicios contratados describiendo claramente las especificaciones en los compromisos por escrito, dichas especificaciones toman en cuenta:

- Los requisitos para la aprobación de los servicios comprados.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

En el SATT, nos aseguramos de revisar los requisitos de acuerdo a lo establecido en los convenios y de adecuarlos antes de comunicárselos al proveedor.

### 7.4.3 Verificación de los bienes y servicios adquiridos

Atención al Público	Se aplica una encuesta de satisfacción post venta para conocer si los prestadores de servicios turísticos cumplen con los requisitos establecidos en los convenios.	Departamento de Evaluación
---------------------	---	----------------------------

### 7.5 Producción y Prestación del servicio

#### 7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio

En TURISSSTE se lleva a cabo la prestación del servicio en condiciones que incluyen además de la planeación las siguientes acciones:

- a) Cuando es aplicable, se tienen Instructivos documentados que definen, aprueban y mejoran continuamente los procesos para la prestación del servicio, así como el uso de los equipos y sistemas que sirven para tal efecto y en el que se describen las características del servicio que se brinda.
- b) Las instrucciones de trabajo para el personal se establecen en sus propios procesos operativos o bien, cuando se requiere dar una instrucción que no esté contemplada en los mismos, se emite mediante oficio dicha instrucción la cual es difundida a quien corresponda.
- c) Se asegura el uso del equipo adecuado y el mantenimiento tanto al hardware como al software utilizado, con el propósito de dar un servicio de calidad.
- d) No son utilizados equipos de seguimiento y medición en los procesos de TURISSSTE; por la misma razón, se encuentra excluido el capítulo 7.6 de la norma ISO 9001:2008.
- e) El seguimiento y medición de la prestación del servicio, se lleva a cabo a través de la medición de los indicadores identificados para cada proceso.
- f) Para el proceso de Atención al Público, las actividades de liberación se encuentran establecidas en las micas que contienen de forma clara y fácilmente identificable, los requisitos necesarios para liberar el servicio.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

- g) Para la liberación del servicio de Transportación para turismo de negocios, se entrega personalmente o se envía por mensajería la documentación de la reservación y venta de boletos contra oficio original y/o solicitud de boleto. También se puede enviar por E-mail la clave de los boletos reservados.
- h) Las actividades de entrega:

Atención al Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El cliente acude a la agencia y solicita información de los servicios turísticos que ofrece TURISSSTE.</li> <li>▪ En ventanilla solicita el servicio requerido, éstos son confirmados al cliente y se genera documento de servicio.</li> <li>▪ El cliente paga en caja el servicio solicitado y se hace entrega de la documentación de su reservación.</li> </ul>
	<p><b>Transportación para turismo de negocios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El cliente llama para hacer la reservación de un pasaje en comisión.</li> <li>▪ Envía oficio confirmando la solicitud del servicio.</li> <li>▪ Se le proporciona la clave de su reservación o se le entrega el boleto electrónico correspondiente, junto con la factura de TURISSSTE.</li> </ul>

### 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

En TURISSSTE los servicios sí pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición, por lo que este punto de la norma no es aplicable.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

TURISSSTE identifica cada uno de los servicios que proporciona, a través de toda la prestación del servicio y posteriormente, conforme se establece en el siguiente recuadro:

Atención al Público	<p>A través del "Documento de servicio" se puede identificar cualquier servicio otorgado y este se archiva por fecha.</p> <p>También se puede rastrear cualquier servicio a través del Cupón y la Hoja de Trabajo los cuales se archivan por la fecha del viaje.</p>
	<p><b>Transportación para turismo de negocios</b></p> <p>A través del "Documento de servicio" se puede identificar cualquier servicio otorgado y este se archiva por fecha.</p>

### 7.5.4 Propiedad del cliente

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los datos personales de los clientes de TURISSSTE, los cuales son considerados como propiedad del cliente. Este control se lleva a cabo a través de las bases de datos y de los controles establecidos por la ley de transparencia y acceso a la información.

En el caso de que la información de los datos personales sufra algún daño o se pierda, cuando aún no se ha concluido el servicio, TURISSSTE se pondrá en contacto con el cliente para actualizarla. Dicha información se guarda en el sistema por un periodo de 2 años.

### 7.5.5 Preservación del Producto

Para TURISSSTE, este punto no es aplicable, ya que debido a la naturaleza de sus servicios, no se proporciona algo tangible, solo la reservación del servicio turístico adquirido.

### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

En el SATT no es aplicable este requisito, ya que por la naturaleza de los servicios no se utilizan equipos de seguimiento y medición.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

Dentro del sistema se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, así como para asegurar la conformidad y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Se han implementado los subprocesos siguientes, los cuales integran el proceso de mejora continua:

- Revisión por la Dirección.
- Medición de los procesos.
- Auditorías internas de calidad.
- Formación al personal.
- Evaluación a proveedores.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del derechohabiente

Se estableció como medida de desempeño de los servicios proporcionados en TURISSSTE, la aplicación de una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los Derechohabientes del ISSSTE, como se establece en el *Procedimiento para la atención a encuestas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los clientes*.

Corresponde al Departamento de Evaluación, analizar los resultados y someterlos a consideración del Subcomité de la Calidad, el cual revisa y propone las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora a realizarse, en caso de que el dueño del proceso correspondiente no las haya tomado previamente.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

Para evaluar la satisfacción de los clientes del servicio de *Transportación para Turismo de Negocios*, el responsable, entregará bimestralmente a la Jefatura de Servicios de Planeación y Evaluación el directorio de contactos que hicieron uso del servicio para que se realice la evaluación de la satisfacción.

### 8.2.2 Auditoría interna

En TURISSSTE se ha establecido el Procedimiento PR-AI-SATT-05 "Auditorías Internas de Calidad" el cual especifica cómo se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados, conforme al programa anual de auditorías, para determinar que el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos del propio SGC; además se verifica que esté implantado y que sea eficaz.

En la Planeación de las auditorías internas, se considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, asimismo se toman en cuenta los resultados de auditorías anteriores, los criterios de auditoría y el alcance de la misma.

Los responsables de cada una de las áreas auditadas conocen la importancia de tomar acciones inmediatas, sin pérdidas de tiempo, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Es responsabilidad del representante del SGC coordinar que se realicen las actividades de seguimiento incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la misma.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Se realiza seguimiento a los procesos que intervienen en la prestación del servicio aplicando medición de los mismos a través del Tablero de Control. Los resultados se presentan ante el Subcomité de la Calidad y de no llegar a los objetivos planeados se generan las acciones pertinentes.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El seguimiento de la verificación de los requisitos del servicio se lleva a cabo mediante la medición de la conformidad, dichas actividades de verificación quedan registradas en los formatos diseñados para este objetivo, los resultados de la conformidad son concentrados en la Jefatura de Agencias y comunicados al Subcomité de la Calidad del SGC.

### 8.3 Control del servicio no conforme

El servicio no conforme es detectado, a través de la comparación de los requisitos planteados en el *Plan de Control FR-PCA-SATT-01*, así como en lo establecido en la *Tabla de Identificación, Tratamiento y Liberación de los Servicios No Conformes* en las micas que contienen las actividades para la liberación del servicio. Cuando se identifica un servicio no conforme se hace la corrección correspondiente de manera inmediata y se da aviso al encargado del área para prevenir su uso o entrega no intencional.

El tratamiento para los servicios no conformes se determinan en el Procedimiento para control de servicio no conforme PR-CSNC-SATT-06.

Los registros que se generan de estas actividades se encuentran debidamente resguardados e identificados.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011



Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

### 8.4 Análisis de datos

El Subcomité de la Calidad determina, recopila y analiza la medición de resultados apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo.

Los elementos que se analizan son:

- Resultado de encuestas de satisfacción,
- Quejas, felicitaciones y sugerencias,
- Evaluación de proveedores,
- Política y objetivos de calidad,
- Resultados de auditorías,
- Acciones correctivas y preventivas,
- Resultados de la revisión por parte de la Dirección,
- Tablero de Control,
- Seguimiento y medición de procesos y
- Seguimiento y medición de los procesos para determinar la conformidad con los requisitos de los servicios.

Adicionalmente, incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de otras fuentes pertinentes.

### 8.5 Mejora

#### 8.5.1 Mejora continua

Algunas herramientas de las que TURISSSTE se vale para mejorar continuamente la eficacia del SGC son: el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la Dirección al SGC.

#### 8.5.2 Acción correctiva

Dentro del sistema determinamos acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

TURISSSTE cuenta con el procedimiento PR-ACPM-SATT-22 "Acciones Correctivas, preventivas y de mejora", que permite definir los requisitos para revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los derechohabientes, determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones correctivas tomadas.

#### 8.5.3 Acción preventiva

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011





Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

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

Asimismo existe el procedimiento PR-ACPM-SATT-22 "Acciones Correctivas, preventivas y de mejora", en el que se definen los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar que permita prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar sus resultados y revisar las acciones preventivas tomadas.

### 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Siglas	Descripción
ISO 9001:2008	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
SGC	Sistemas de Gestión de la Calidad
SATT	Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE
MC-SATT-01	Manual de la Calidad Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE

### 10- CONTROL DE CAMBIOS

Página	Punto o sección del documento	Cambio
5	Alcance	Se da de baja del alcance del sistema, los procesos de Pasajes en Comisión y Atención a Grupos y Convenciones.
6	Referencias	Se eliminan como clientes al Público en General.
6	Productos	Se eliminan como productos: Cotización y venta de grupos, excursiones y eventos especiales.
7	Subcomité de la Calidad	Se elimina la figura de "Presidente Suplente", sus funciones las asume el Representante de la Dirección.
7	Representante de la Dirección	Se amplían las responsabilidades del Representante de la Dirección.
8	4.1 Requisitos generales	Se eliminan los procesos de Pasajes en Comisión y Atención a Grupos y Convenciones, así como sus productos.
11	5.3 Política de la calidad	Se realiza cambios a la Política, Misión y Visión.

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011


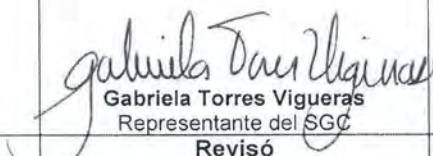
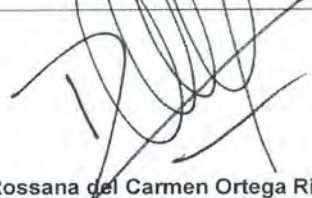


Nombre del documento

Código: MC-SATT-01

## MANUAL DE LA CALIDAD

Página	Punto o sección del documento	Cambio
12	5.4.1 Objetivos de la calidad	Se eliminan los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la atención telefónica en un 30% en el proceso de pasajes en comisión.</li> <li>- Agilizar la integración de los expedientes en el proceso de grupos y convenciones en un 15%.</li> </ul> Se da de alta el objetivo Mantener la satisfacción post-venta de los clientes en un índice de 85%
17	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.	Se eliminan el proceso de Atención a Grupos y Convenciones, así como sus productos. El proceso de Pasajes en Comisión ahora formará parte de los servicios de Atención al Público, como Transportación para turismo de negocios.
19	7.4.3 Verificación de los bienes y servicios adquiridos	Se eliminan de este apartado lo relacionado con Atención a Grupos y Convenciones, y Pasajes en Comisión.
20	7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicios	Se eliminó el texto que indicaba la liberación del Servicio para Atención a Grupos y Convenciones.
21	8.2.1 Evaluación de la satisfacción del cliente	Se agrega a este apartado la forma en que se evalúa la satisfacción de los clientes para el servicio de Transportación para turismo de negocios.

 <b>Erika González Gallegos</b> Asesora en Calidad <b>Elaboró</b>	 <b>Gabriela Torres Viguera</b> Representante del SGC <b>Revisó</b>	 <b>Rossana del Carmen Ortega Rivas</b> Directora del SATT <b>Aprobó</b>
---	--	--

Número de revisión: 18

Fecha de aplicación: 15-Septiembre-2011