

Instructivo para la elaboración de documentos de calidad

IT-500.00-01

1. Propósito

- Servir como guía general para la elaboración y diseño de la documentación que se genere para el Sistema de Gestión de la Calidad de la SECTUR.
- Estandarizar la forma de documentar los procesos que se identifican en el Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad MGC-500.00-01.

2. Alcance

Este instructivo aplica a todo el personal que elabore, modifique, actualice o mejore documentos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la SECTUR.

3. Documentos relacionados

- Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Manual de Gestión de la Calidad de la SECTUR (MGC-500.00-01) sección 4.1 y 4.2.3.
- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).

4. Descripción

Para asegurar el cumplimiento del requisito 4.2 de la norma ISO 9001:2000, este instructivo se divide en dos secciones:

- La primera se refiere a los “**Elementos Generales**” que constituyen una serie de datos que deben contener todo tipo de documentos (excepto los formatos) del Sistema de Gestión de la Calidad y que identifican a la Dependencia.
- La segunda: “**Elementos Específicos**”, indican los criterios que deben seguir las áreas responsables para la elaboración, modificación, actualización o mejora de los siguientes documentos:
 - Manual de Gestión de la Calidad
 - Procedimientos
 - Instructivos
 - Catálogos de formatos e instructivos de llenado
 - Formatos

ELEMENTOS GENERALES

Encabezado: Todos los documentos que generan el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad y los Comités o Subcomités de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Turismo, deben tener un encabezado en cada una de sus páginas, que los identifique como tales y que cuente con los siguientes elementos:

- Identificación de la Dependencia: Logotipo oficial de la Secretaría de Turismo.
- Nombre del documento: Describe en forma general el uso del documento y es redactado en un enunciado corto, el cual permite a los usuarios su identificación clara y precisa y es congruente con el fin o con la meta que se pretende alcanzar al desarrollar el mismo.
- Código: Es la identificación ÚNICA que se da a cada documento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este código es una clave alfanumérica irreplicable, y que consta de tres partes, separada por guiones cortos (-).

Ejemplo:

PR - 500.00 - 01

 {
 a

 {
 b

 {
 c

- a. La primera parte indica la identificación del tipo de documento generado por el área responsable:

Tipo de documento:

MGC: Manual de Gestión de la Calidad.

PR: Procedimiento.

PL: Planes de Calidad.

CF: Catálogo de formatos.

IT: Instructivo.

FO: Formato.

- b. La parte intermedia identifica al área generadora de la documentación, de acuerdo al ANEXO 1 de este instructivo, la cual consta de 5 dígitos divididos por un punto (.) en dos partes: los tres primeros dígitos indican la Unidad Administrativa y los dos restantes al área responsable del proceso.
- c. La última parte se refiere al número consecutivo del documento por tipo de documento y por proceso, para asignarlo es indispensable consultar la Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01), con el fin de evitar que se dupliquen o asigne el mismo código a otro(s) documento(s).

Ejemplo: IT-500.00-01 Es el primer instructivo de la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

Pie de página: Los documentos que generan los Comités o Subcomités de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, a excepción de los formatos, tienen un pie de página en cada una de sus hojas, que los identifica como tales y cuenta con los siguientes elementos:

- Fecha: El día, mes y año a partir del cual se hace vigente y aplicable el documento.
- Revisión: Nos indica el número de cambios efectuados al documento. La elaboración original de un documento se identifica con el número cero (0) y a las revisiones con modificaciones posteriores se le asigna el número consecutivo a 1, previa comparación con la Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01).
- Página: Es la identificación individual de cada página, así como la totalidad de páginas que consta el documento. Nos sirve además para dar seguridad de que el elemento está completo.

Aspectos de Presentación: Los documentos de calidad pueden utilizar el tipo de letra Arial 10 ó Verdana 9 (siendo ésta última recomendable en caso de que los documentos sean distribuidos en forma electrónica).

En el caso de formatos y registros el diseño es libre y se puede utilizar el tipo y tamaño de letra de elija el responsable de su diseño.

ELEMENTOS ESPECÍFICOS

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es el documento donde se especifica cómo la Secretaría de Turismo aplica los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y las excepciones permitidas de la misma y de esta manera demostrar como esta conformado el Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos certificados e incluidos en el Anexo A del mismo documento.

El contenido de este manual es el siguiente:



1. **Portada:** Debe contener el logotipo de la Dependencia, el título de "*Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo*", la norma de referencia. Así mismo mencionar en la parte inferior la leyenda:

"El contenido intelectual de este manual es propiedad de la Secretaría de Turismo. La reproducción total o parcial del mismo, así como del resto de la documentación de calidad, por cualquier medio, está

Instructivo para la elaboración de documentos de calidad

IT-500.00-01

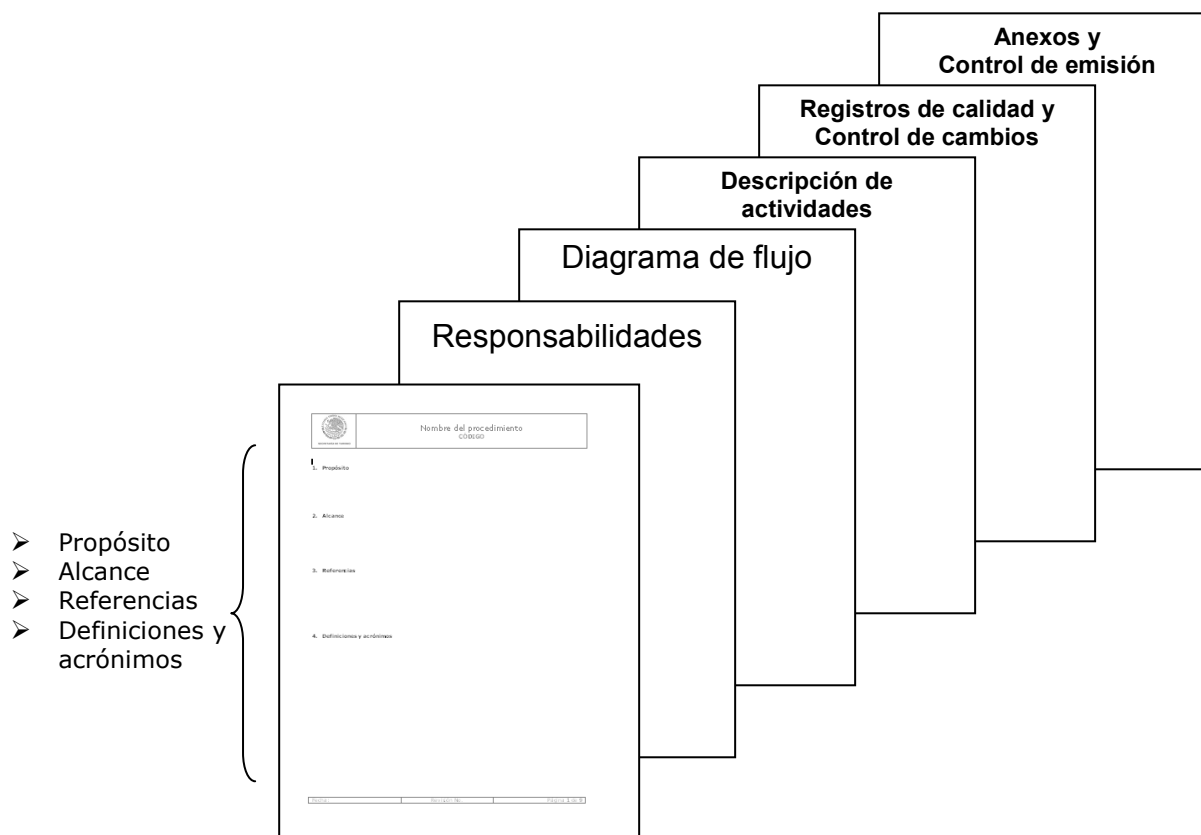
prohibida, si no es con la autorización expresa de la organización, a través del Director General Adjunto de Procesos de Calidad”.

2. **Contenido:** Se enlistan los capítulos y secciones contenidas en el manual, señalando el número de página en que se encuentran. También se indican los títulos de los Anexos que forman parte del Manual.
3. **Introducción:** Incluye un resumen de los datos generales de la Secretaría de Turismo y un breve resumen histórico de su origen hasta la fecha.
4. **Objetivo:** El objetivo se refiere a describir el propósito por el cual la Secretaría de Turismo establece, mantiene e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9000 vigente, así como cualquier otra intención complementaria y específica de la Dependencia.
5. **Referencias normativas:** En esta sección se mencionan aquellas normas a las que de manera voluntaria la Dependencia se ha adherido para asegurar su cumplimiento dentro de la organización y sobre las cuales esta diseñado el Sistema de Gestión de la Calidad.
6. **Desarrollo:** El Manual de Gestión de la Calidad se redacta cuidando que:
 - a) Alcance. En el alcance se hace referencia de aquellos procesos en los que se ha establecido el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - b) Describa la forma en cómo se aplican los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de las áreas de la Secretaría de Turismo.
 - c) Cubra cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9000 vigente. En el caso de que alguno no aplique, así se especifica, junto con las razones que justifican tal consideración y que dichas excepciones sean permitidas por la norma.
7. **Control de Cambios:** Se enuncian las modificaciones realizadas al Manual de Gestión de la Calidad, su número de revisión y la fecha de estas.
8. **Glosario de términos:** Establece las definiciones de términos relevantes para la Dependencia, tanto en el aspecto operativo como de calidad.
9. **Hoja de firmas:** Ésta incluye la fecha de elaboración, así como el nombre, cargo y firma de quien elaboró, revisó y aprobó el Manual.
10. **Anexos:** Se deben mostrar los anexos que completan el documento.

PROCEDIMIENTOS

Éstos tienen como fin describir el método y orden secuencial de las actividades o pasos que se siguen para desarrollar una función, un programa, un proceso y/o ejercer una atribución y obtener un resultado predeterminado de acuerdo con las normas y políticas de operación aprobadas.

Los procedimientos que se elaboren, actualicen o mejoren y que estén relacionados con los procesos certificados del Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad, deben contar además de los elementos generales mencionados en este instructivo, las siguientes secciones:



1. **Propósito:** Describe la finalidad o razón de ser del procedimiento. Se debe expresar cualitativamente el ¿QUÉ?, el ¿CÓMO? y ¿PARA QUÉ SE HACE? e iniciarlo con un verbo en infinitivo.
2. **Alcance:** Indica aquellas funciones, áreas y/o actividades que son reguladas mediante el procedimiento documentado de cada proceso. Se determina el límite de las acciones o ámbito de aplicación de las actividades indicadas.
3. **Referencias:** Aquí se enumeran las normas, leyes, reglamentos o documentos que son utilizados para la elaboración del procedimiento de cada proceso, ya sean internos o externos.
4. **Definiciones y acrónimos:** Establecer en orden alfabético, las definiciones de términos relevantes y el significado de las siglas que se utilicen para su adecuada interpretación y necesarias para la mejor

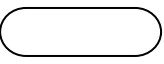
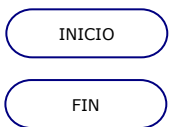
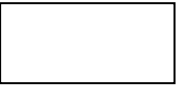
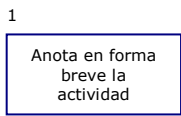
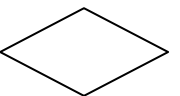
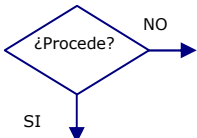
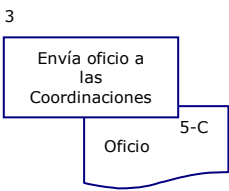
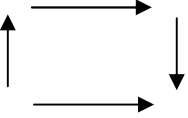
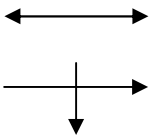
comprensión del procedimiento de cada proceso y su adecuada ejecución, tanto en el aspecto operativo como de calidad. En caso de carecer de definiciones se indica en ese punto No Aplica (N/A).

5. **Responsabilidades:** Describir en forma breve las responsabilidades de cada uno de los puestos relacionados con la operación y el desarrollo del procedimiento.

6. **Método de Trabajo:** Se describe en dos secciones:

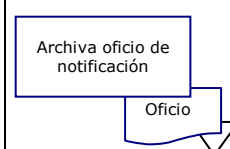
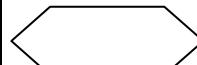
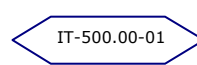
6.1 **Diagrama de flujo:** Se representa en forma gráfica la secuencia de las actividades que conforman al procedimiento en orden cronológico y separando a través de columnas al (los) responsable(s) de cada actividad.

Los diagramas de flujo se realizan utilizando los siguientes símbolos:

DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO	EJEMPLO
Símbolo de inicio y fin: Indica el comienzo o la terminación del diagrama de flujo de un procedimiento. Dentro de este símbolo sólo se anota INICIO o FIN según sea el caso.		
Símbolo de actividad: Dentro de este símbolo se anota en forma breve la actividad efectuada, iniciando esta con un verbo en presente o en infinitivo. En la parte superior izquierda de este símbolo se indica el número consecutivo de la actividad a la que se refiere. No se deben incluir abreviaturas.		
Símbolo de decisión: Los enunciados de decisión se redactan brevemente, en forma de pregunta, sin abreviaturas. Como resultado de la pregunta se generan dos opciones: SI y NO. La primera generalmente sigue hacia abajo y el NO hacia la derecha. Las decisiones no se enumeran.		
Símbolo de documento: Dentro del símbolo se anota el nombre o código de identificación del documento que se elabore o genere como resultado de la actividad. Este símbolo debe ubicarse en la parte inferior derecha del símbolo de actividad. Cuando en la descripción de actividades se indique que los documentos requieran copias, se anota en la esquina superior derecha del símbolo el número de copias seguida de un guión con una "C".		
Flechas de flujo de la actividad: Indica la secuencia de las actividades en el orden en que se presentan y las relaciones que deben tener éstas. Es importante mencionar que las flechas no deben tener doble sentido y no pueden cruzarse entre sí. Solo se utilizan para los símbolos de Inicio, Actividad, Decisión y Conectores, pero no se utilizan en símbolos de documentos ni de archivo.		En el uso de flechas evitar: 

Instructivo para la elaboración de documentos de calidad

IT-500.00-01

DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO	EJEMPLO
Conectores entre actividades dentro de una misma página: Vincula actividades que fueron separadas anteriormente por una decisión o por la extensión del procedimiento <u>siempre y cuando sea dentro de una misma página</u> . Dentro de este símbolo se anota el número de actividad con la cual se liga o en la que continúa el procedimiento.		
Conector fuera de página: Son usados cuando la extensión del procedimiento no permita la culminación del mismo en una solo página y se requiera vincular el procedimiento en dos o más hojas según sea necesario. Dentro de este símbolo se incluyen letras en mayúsculas que deben coincidir con el de la siguiente página.		
Símbolo de archivo de documentos: Se indican los documentos que se guardan durante un tiempo establecido. Estos se colocan en la parte inferior derecha del símbolo de documento. Dentro de estos símbolos no se anota nada, simplemente sirven como referencia de los documentos que se archivan.		³ 
Interconexión: Son usados cuando exista una relación con otro procedimiento o instructivo. Dentro de éste se anota el código de identificación del documento con el que se relaciona.		

Para crear un diagrama de flujo, es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Definir los límites del proceso.
2. Mantener el flujo del proceso de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.
3. Procurar que los símbolos de la misma naturaleza tengan el mismo tamaño.
4. Mantener los símbolos equidistantes entre sí para facilitar la interpretación.
5. Asegurarse que los resultados de los símbolos de decisión tengan un SI y un NO.
6. Verificar que los símbolos de documento y decisión siempre tengan una flecha que indique de donde proviene y hacia donde sigue el flujo de actividades.

Es necesario procurar que en la creación del diagrama de flujo, participen todos aquellos que realizan el trabajo; si esto no es práctico, pedirles que comprueben el diagrama de flujo terminado.

Tres actividades básicas a mencionar en todos los procedimientos son:

- a) La referencia del procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PR-500.00-03), a partir de cualquier acción que requiera un análisis de las causas que originan un problema o desviación dentro del proceso.
- b) Relacionado con el control de los registros generados se deben hacer referencia al Procedimiento de Control de Registros (PR-500.00-02).

- c) En caso de presentarse productos no conformes, incluir en la actividad la referencia al Procedimiento para el Control del Producto No Conforme (PR-500.00-06)

6.2 Descripción de actividades: En perfecta correspondencia con cada operación del diagrama de flujo, las actividades describen el detalle de quién, qué, cómo, con qué, cuándo y cuánto (según aplique) de cada una de ellas. Las actividades deben iniciar con un verbo en infinitivo o en presente. Las columnas a utilizar son las siguientes:

No.	Responsable	Actividad	Documento
<i>Número consecutivo de la actividad</i>	<i>Nombre del (los) Puesto(s) responsable(s) de llevar a cabo la actividad</i>	<i>Iniciar con un verbo en presente y escribir en forma detallada la actividad siguiendo una secuencia lógica.</i>	<i>Anotar el nombre completo de los documentos que se generan, elaboran o utilizan como resultado de la actividad.</i>

En caso de que la actividad sea muy compleja, es preferible trasladar los detalles a un instructivo, conservando el quién, qué y cuándo en la relación de actividades del procedimiento y haciendo referencia al código del instructivo correspondiente.

La cantidad de actividades incluidas en ésta sección debe coincidir con el número de actividades establecidas en el diagrama de flujo.

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

Código	Título	Responsable de su custodia	Retención	Disposición
<i>Del formato</i>	<i>Nombre del formato</i>	<i>Nombre del puesto que resguarda el formato dentro del área en la que se genere o utilice</i>	<i>El tiempo en meses o años en el que se resguardan los registros en el área</i>	<i>Lo que se realiza con el registro una vez que cumplió el tiempo de retención en el área, ya sea destrucción, digitalización o Archivo Muerto.</i>

También se anotan en este cuadro los registros de calidad que no cuenten con códigos de identificación como lo son oficios, minutas, informes, estadísticas, etc. Incluso los registros que se generan a través de un software especializado o vía sistema.

8. **Control de cambios:** Se documenta la evolución del documento a través del registro de las fechas de los cambios, el número de revisión al que llega el documento y una descripción de la naturaleza de los mismos.

Revisión	Fecha	Cambios

9. **Anexos:** Aquí se relacionan los documentos que se anexan al procedimiento con la finalidad de que el usuario conozca los documentos de trabajo e instructivos relacionados.

Anexo No.	Descripción	Código

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre Puesto	Nombre Puesto	Nombre Puesto

INSTRUCTIVO

Se refiere al documento que describe de forma detallada el “cómo” desarrollar una actividad dentro de un procedimiento. Su contenido esta integrado por las siguientes secciones:

1. **Propósito:** Describe la finalidad o razón de ser del instructivo.
2. **Alcance:** Indica aquellas funciones, áreas y/o actividades que son reguladas mediante el instructivo.
3. **Documentos relacionados:** Son los procedimientos con los que está relacionado el instructivo.
4. **Descripción:** De redacción libre y detallada con el apoyo de dibujos y/o gráficos (cuando sea pertinente), para definir la manera de realizar una actividad específica. Contiene especificaciones técnicas (cuánto), de modo (cómo), de recurso (con qué) o cualquier otra que se considere necesario.
5. **Control de cambios:** En ella se documenta la evolución del instructivo, a través de registrar el nivel de revisión al que llega el documento, las fechas de los cambios y una descripción de la naturaleza de los mismos.
6. **Glosario de términos:** (Si aplica). Se describen las definiciones que se requieran para comprender algunos términos técnicos que se desarrollen dentro del instructivo.
7. **Control de emisión:** El instructivo contiene, al final del mismo, un cuadro de firmas que incluye: el nombre, puesto y firma de las personas que elaboran, revisan y autorizan el documento.

Nota: Dentro de los instructivos no es necesario incluir diagramas de flujo, ya que estos se elaboran en los procedimientos.

CATÁLOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

En éste documento se incluyen todos los formatos utilizados para un proceso, el cual cuenta con las siguientes secciones:

1. Listado de formatos. Se anota el número consecutivo de todos los formatos que se generan como resultado de llevar a cabo el proceso, su código de identificación y el nombre del formato.
2. Formato. Pegar el formato vacío como imagen numerando todos los rubros o espacios en blanco que requieren completarse.
3. Instructivo de llenado. En esta sección se debe tener especial cuidado en la redacción de lo que se debe anotar en cada espacio o rubro, lo cual permita llenar en forma adecuada y completa el formato, utilizando un lenguaje sencillo, sin caer en repeticiones, por ejemplo: Si el rubro es

“Fecha” no se debe incluir como instrucción “Anotar la fecha”, sino más bien “El día, mes y año en que se elabora el formato”. El instructivo de llenado consta de las siguientes columnas:

Llenado por	No.	Debe anotarse
Nombre del puesto que llena ese espacio en el formato	*	Indicar lo que se debe anotar en el rubro, en forma detallada, clara y precisa.

* El número del rubro que se va a llenar el cual debe coincidir con la numeración asignada en el formato en blanco.

FORMATOS

Estos documentos son los que se utilizan para mostrar evidencia de que un procedimiento o instructivo se esta llevando a cabo. Su diseño es libre por cada área, siempre y cuando cuenten con las siguientes secciones:

1. **Encabezado:** En esta área, se deben incluir el **logotipo** oficial vigente de la Dependencia, el título o **nombre** que identifique al formato, el cual debe ser breve y claro. Así mismo incluir el **código** que identifique al formato.
2. **Zona de registro de datos:** Son los espacios para registrar la realización de las actividades que afectan la calidad. Es un espacio de diseño libre, recomendando considerar que el llenado sea de lo más simple para el usuario.
3. **Zona de identificación de llenado:** Contiene:
 - a) Fechas de llenado del formato.
 - b) Nombre del responsable de haberlo llenado.
 - c) Paginación: Número de la hoja y el total de hojas que consta el registro.
4. **Pie de página:** En cada página que integre el formato se debe incluir:
 - **Referencias:** Es el código del procedimiento o instructivo del cual se deriva el formato.
 - **Revisión:** Nos indica el número de cambios efectuados al formato. La elaboración original del formato se identifica con el número cero y a las revisiones con número consecutivo a 1, anotando las modificaciones realizadas al formato en el control de cambios del instructivo o procedimiento que le de origen, no afectando la revisión de estos, es decir el número de revisión del formato es independiente al número de revisión del procedimiento o instructivo de trabajo que le da origen.

5. Control de Cambios.

Revisión	Fecha	Cambios
0	15-07-2002	Se emite el presente instructivo de observancia general para cada Comité de Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad para la SECTUR.
1	01-06-2008	Se modificó y actualizó el formato, incluyendo el logotipo actual. Se omitió la introducción, incluyendo los datos contenidos en ésta, en la sección de propósito y alcance.

Revisión	Fecha	Cambios
		Se omitieron algunos símbolos de los diagramas de flujo que no se utilizan, dejando solo los básicos. Asimismo fueron incluidos detalles de lo que se debe y no debe hacerse al momento de elaborar un diagrama. Fueron incorporadas imágenes sobre el contenido del Manual de Calidad y Procedimientos. Se incorporaron las instrucciones relacionadas a cómo elaborar un Catálogo de Formatos e Instructivos de Llenado. Se incluyó la sección de control de emisión para recabar las firmas de los responsables involucrados en la elaboración, revisión y aprobación del presente documento.

6. Control de emisión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Alberto Herrera Zárate Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	Lic. José Luis Montemayor Jasso Administrador del Sistema del Consejo Estratégico par la Calidad.	Lic. Roberto Isaac Hernández Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.

ANEXO 1
CLAVES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

OFICINAS DEL C. SECRETARIO

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL ÁREA
100.00	Oficinas del C. Secretario
100.01	Coordinación de Asesores
100.02	Coordinación Administrativa
100.03	Coordinación de Enlace y Seguimiento
110.00	Dirección General de Comunicación Social
110.01	Dirección de Prensa y Relaciones Públicas
112.00	Dirección General de Asuntos Jurídicos
112.01	Dirección de lo Consultivo
112.02	Dirección de lo Contencioso

SUBSECRETARÍA DE OPERACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL ÁREA
600.00	Subsecretaría de Operación Turística
600.01	Coordinación de Asesores
600.02	Coordinación Administrativa
610.00	Dirección General de Programas Regionales
610.01	Coordinación de los Programas México Norte y Mundo Maya
610.03	Coordinación del Programa Ciudades Coloniales
610.04	Coordinación del Programa de Centros de Playa y en el corazón de México
611.00	Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos
611.01	Dirección de Desarrollo de Turismo de Negocios
611.02	Dirección de Desarrollo de Turismo Deportivo y Náutico
611.03	Dirección de Desarrollo de Turismo Cultura y de Salud
611.04	Dirección de Desarrollo de Turismo Alternativo
611.05	Dirección de Desarrollo de Segmentos Especializados
611.06	Dirección de Desarrollo de Turismo Social

Instructivo para la elaboración de documentos de calidad

IT-500.00-01

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL ÁREA
612.00	Dirección General de Mejora Regulatoria
612.01	Dirección de Facilitación
612.02	Dirección de Normalización y Certificación
612.03	Dirección de Verificación
613.00	Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística
613.01	Dirección de Educación y Vinculación
613.02	Dirección de Capacitación Turística
613.03	Dirección de Modernización Turística

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TURÍSTICA

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



Instructivo para la elaboración de documentos de calidad

IT-500.00-01

CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE TURISMO

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

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE	NOMBRE DEL ÁREA
500.00	Subsecretaría de Innovación y Calidad
500.01	Coordinación Administrativa
510.00	Dirección General de Administración
510.01	Dirección de Sistemas de Gestión
510.02	Dirección de Recursos Financieros
510.03	Dirección de Recursos Humanos
510.04	Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales
511.00	Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial
511.01	Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad
511.02	Dirección de Coordinación Sectorial
511.03	Dirección de Organización
511.04	Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos
512.00	Dirección General de Servicios al Turista
512.01	Dirección de Asistencia al Turista
512.02	Dirección General Adjunta de Asistencia y Auxilio al Turista