 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECORRIDOS Y VISITAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO		
	Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 03/02/02	REVISIÓN: R6 01/06/15

I. OBJETIVO

Determinar las actividades y logística necesarias para los recorridos y visitas que realicen instituciones públicas, instituciones educativas y grupos de la sociedad civil organizada, a la sede del H. Congreso del Estado del Estado de Chihuahua.

II. ALCANCE

Aplica para todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de las secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua: Secretaría de Servicios Administrativos (Unidad de Calidad, Organización y Desarrollo Administrativo, Dirección de Finanzas y Contabilidad, Dirección de Recursos Humanos, Departamento de Tecnologías de la Información, Dirección de Adquisiciones y Servicios, Departamento de Seguridad y Vigilancia y División de Oficialía de Partes); Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos (Oficina de Registro y Publicación del Diario de los Debates) y Secretaría de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana (Departamento de la Unidad de Información, División de Relaciones Públicas y Departamento Amparo Contencioso); así como, para los visitantes en grupos organizados y sus representantes a la sede del Poder Legislativo.

III. POLÍTICAS

1. Toda escuela de cualquier nivel, organización o grupo de ciudadanos puede solicitar mediante un oficio recorridos y visitas guiadas al H. Congreso del Estado.
2. El oficio estará dirigido a la SSPYVC y/o al jefe del Departamento de Relaciones Interinstitucionales y contará con los siguientes requisitos:
 - a. Nombre de Escuela y/u Organización
 - b. Nombre del responsable
 - c. Dirección y Teléfono
 - d. Número de personas
 - e. Fecha y hora
 - f. Especificar el motivo por el cual se desea realizar la visita
3. Los grupos serán de un mínimo de 10 y un máximo de 70 personas.
4. Los visitantes se deberán de ajustar al espacio disponible y horario en la agenda de la División de Relaciones Públicas.
5. El grupo de visitantes deberá de estar 15 minutos antes del recorrido.
6. Cualquier eventualidad que implique la cancelación de un recorrido y visita, deberá reasignarse a la fecha más próxima en común acuerdo con el representante del grupo visitante.
7. Los visitantes contestarán el Formato Encuesta **FR 03/02/02/06** al término del recorrido.
8. En el llenado de los formatos del Procedimiento de Recorridos y Visitas al H. Congreso del Estado **PR 03/02/02** y del Procedimiento Realización de Eventos Culturales **PR 03/02/01**, las líneas serán eliminadas para sustituir por los datos que el formato tácitamente reclama.
9. Se solicitará al Secretario de Servicios Administrativos los recursos necesarios para la realización de los recorridos y visitas mediante comunicación por tarjeta informativa o cualquier otro medio conveniente.
10. Cuando se presente algún oficio dirigido a alguno de los diputados u otros secretarios para la solicitud de un recorrido o visita, estos, deberán redirigir el oficio a la Secretaría de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana, no debiendo comprometer el tiempo ni recursos que sólo la mencionada secretaría controla. Deberá hacerse del conocimiento a los representantes del grupo que pretende la visita, del área y personal responsable para atenderle.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECORRIDOS Y VISITAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO

Responsable del Procedimiento:
Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales

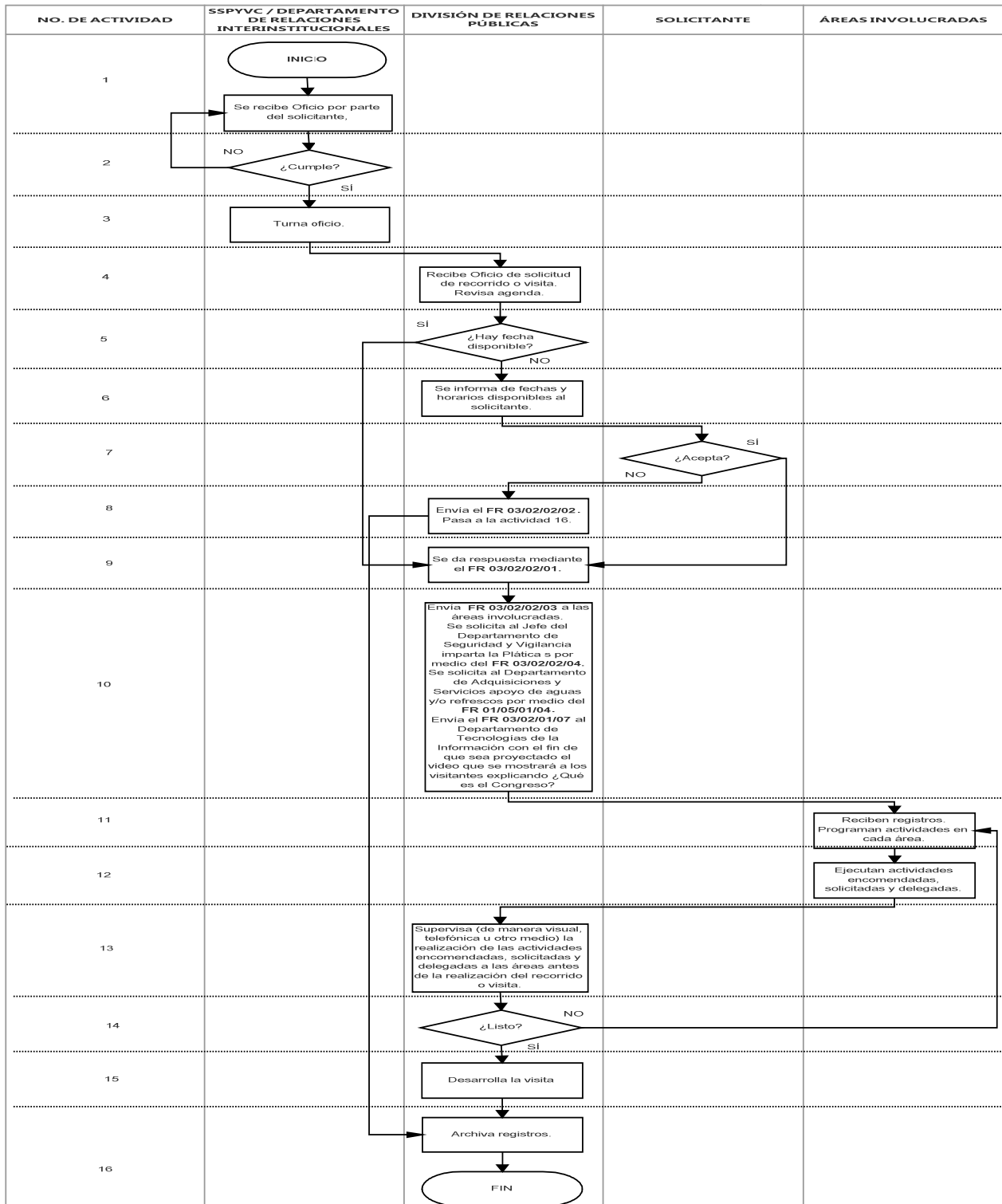
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008


CÓDIGO: PR 03/02/02

REVISIÓN: R6
01/06/15

Página 2 de 6


IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECORRIDOS Y VISITAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO		
	Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 03/02/02	REVISIÓN: R6 01/06/15

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
SSPYVC y/o Departamento de Relaciones Interinstitucionales	1	Se recibe Oficio por parte del solicitante, con requerimiento de un recorrido o visita al H. Congreso del Estado de Chihuahua.
	2	¿Cumple requisitos? Si cumple el oficio con los requisitos establecidos en la Política 2, pasa a la siguiente actividad. Si no cumple, se regresa al solicitante. Pasa a la actividad 1.
	3	Turna oficio.
División de Relaciones Públicas	4	Recibe Oficio de solicitud de recorrido o visita. Revisa agenda.
	5	¿Hay fecha disponible? Sí, hay fecha disponible pasa a la actividad 9. No hay fecha disponible, pasa a la siguiente actividad.
	6	Se informa de fechas y horarios disponibles al solicitante.
Solicitante	7	¿Acepta? Si acepta pasa a la actividad 9. No acepta, pasa a la siguiente actividad.
División de Relaciones Públicas	8	Envía el Formato Motivo de Negativa FR 03/02/02/02 . Pasa a la actividad 16.
	9	Se da respuesta mediante el Formato Asignación de Fecha FR 03/02/02/01 .
	10	Envía Formato Agenda de Recorridos y Visitas FR 03/02/02/03 a las áreas involucradas: Departamento de Tecnologías de la Información y Departamento de Seguridad y Vigilancia. Se solicita al Jefe del Departamento de Seguridad y Vigilancia imparta la Plática de Seguridad y Primeros Auxilios por medio del Formato Apoyo de Seguridad FR 03/02/02/04 . Se solicita al Departamento de Adquisiciones y Servicios apoyo de aguas y/o refrescos por medio del Formato Requisición de Adquisiciones FR 01/05/01/04 . Envía el Formato para Delegar Responsabilidades FR 03/02/01/07 al Departamento de Tecnologías de la Información con el fin de que sea proyectado el video que se mostrará a los visitantes explicando ¿Qué es el Congreso?
Áreas Involucradas	11	Reciben registros. Programan actividades en cada área.
	12	Ejecutan actividades encomendadas, solicitadas y delegadas.
División de Relaciones Públicas	13	Supervisa (de manera visual, telefónica u otro medio) la realización de las actividades encomendadas, solicitadas y delegadas a las áreas antes de la realización del recorrido o visita. (Verifica disposición de aguas y/ o refrescos, apoyos tecnológicos dispuestos, video listo, personal encargado de participar presente y preparado, sala disponible, etc.)

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECORRIDOS Y VISITAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO		
	Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 03/02/02	REVISIÓN: R6 01/06/15

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
División de Relaciones Públicas	14	¿Listo? Si todo está listo, pasa a la siguiente actividad. No está listo, regresa a la actividad 11.
	15	Desarrolla la visita: <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe al solicitante y los visitantes. 2. Inicia recorrido, los participantes se registran en el Formato de Registro a Recorridos y Visitas FR 03/02/02/05. 3. Se imparte la plática de Seguridad y Primeros Auxilios en la sala destinada para ello. 4. Se proyecta el video ¿Qué es el Congreso? 5. Dirige al grupo a la sesión. 6. Aplica la encuesta por medio del Formato Encuesta FR 03/02/02/06.
	16	Archiva registros. Fin del Procedimiento.

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Conocer en General el Congreso (Espacio Físico y Operación en General).
2. Buen Trato.
3. Cumplimiento del Horario de la Visita.
4. Seguridad.

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Programado.
2. Orden.
3. Documentada la Participación de los Visitantes.
4. Buen Trato.
5. Seguridad.


VIII. GLOSARIO

SSPYVC: Secretaria de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana.

H.: Honorable.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Calidad	MC 01/01/01
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECORRIDOS Y VISITAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO		
	Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 03/02/02	REVISIÓN: R6 01/06/15


DOCUMENTOS	CÓDIGO
Procedimiento de Recorridos y Visitas	PR 03/02/02
Procedimiento Realización de Eventos Culturales	PR 03/02/01

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Asignación de Fecha	3 años	Relaciones Públicas	FR 03/02/02/01
Motivo de Negativa	3 años	Relaciones Públicas	FR 03/02/02/02
Agenda de Recorridos y Visitas	3 Años	Relaciones Públicas	FR 03/02/02/03
Apoyo de Seguridad	3 Años	Relaciones Públicas	FR 03/02/02/04
Registro a Recorridos y Visitas	3 Años	Relaciones Públicas	FR 03/02/02/05
Encuesta	3 Años	Relaciones Públicas	FR 03/02/02/06
Formato para Delegar Responsabilidades	3 Años	Relaciones Públicas	FR 03/02/01/07
Requisición de Adquisiciones	1 año	Adquisiciones y Servicios	FR 01/05/01/04

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	23/11/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad
R1	03/01/11	Se añade la política 8.
R2	01/02/12	Se modifican las actividades 6 y 7 donde los formatos se manejarán de manera electrónica. Se agrega a la actividad 10 en lo referente a la impartición de una charla sobre la seguridad y primeros auxilios. Se modifican los nombres de puestos, por áreas administrativas, en el Diagrama del Proceso. Se modifica el nombre de área por Departamento de Seguridad y Vigilancia en la actividad 3.
R3	02/01/13	Se cambia el diagrama de procedimiento, la redacción de la descripción del procedimiento se modifica resumiendo las actividades y se verifican faltas de ortografía, el control de registros se adapta en el orden correspondiente y el control de cambios las fechas se ponen en una sola secuencia. En los formatos de Asignación de Fecha FR 03/02/02/01 , Motivo de Negativa FR 03/02/02/02 Agenda FR 03/02/01/03 , Apoyo de Seguridad FR 03/02/02/04 , en el formato de Registro a Recorridos y Visitas FR 03/02/02/05 se corrige la ortografía y la redacción.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECORRIDOS Y VISITAS AL H. CONGRESO DEL ESTADO		
	Responsable del Procedimiento: Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 03/02/02	REVISIÓN: R6 01/06/15

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
R4	15/10/13	Se elimina el nombre de quien firma de los siguientes formatos para dejarlos en blanco y evitar revisiones: Asignación de Fecha FR 03/02/02/01 , Motivo de Negativa FR 03/02/02/02 , Agenda de Recorridos FR 03/02/02/03 , Apoyo de Seguridad FR 03/02/02/04 .
R5	09/12/13	El Diagrama del Proceso se modifica. Se agrega la política 9 para justificar el nombre del destinatario en los oficios que se reciben. Se modifica el alcance. En la política número 2 se agrega a la SSPYVC para recepción del oficio, en la política número 4 se cambia la palabra área por División. Las actividades número 3 y 6 se cambia Departamento de Informática por Departamento de Tecnologías de la Información y así como en las número 5 y 7 Área de Almacén e Inventarios por Dirección de Adquisiciones y Servicios, en la actividad número 1 de la Descripción del Procedimiento se incluyen a la SSPYVC y se amplía la misma, y en la actividad número 2 a la División de Relaciones Públicas como responsable de dichos formatos y se amplía, en la actividad número 6 se sustituye al Área de Intendencia y Eventos Especiales para acondicionar el Mezaninne por el Área de Apoyo Logístico Parlamentario con el apoyo de las salas para la transmisión del video institucional. Se modifica la redacción en la actividad número 8. Se agrega al glosario la abreviación SSPYVC. En los formatos Asignación de Fecha FR 03/02/02/01 , Motivo de Negativa FR 03/02/02/02 y Agenda FR 03/02/02/03 se cambia la nomenclatura de Jefe de Relaciones Interinstitucionales por el de Encargado de Relaciones Públicas. Se adecua el Diagrama del Proceso a los cambios anteriormente descritos. Se modifica el alcance y su redacción.
R6	01/06/15	Se modifican apartados I. Objetivo y II. Alcance. Se cambió en el Diagrama Proceso por Procedimiento en el apartado IV. Se agregan los Requisitos del Cliente y Requisitos del Producto o Servicio como apartado VI y VII respectivamente; se recorre la numeración de los demás apartados. Se homogenizan a asignaciones del puesto las bases de firmas en el apartado XII. Se elimina última renglón de la política 1. Se aumenta a 70 personas límite máximo para visitas en la política 3. Se cambia la redacción de la política 6 y 9. Se adiciona nombre y código del registro mencionado en la política 7. Se anexa política 10. Se modifica Diagrama del Procedimiento y Descripción del Procedimiento.

XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN			
			
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	
Ing. Sergio De la Rocha Reyes Jefe de Departamento de Relaciones Interinstitucionales	Lic. Jorge Neaves Chacón Secretario de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana	C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección	C.P. Pedro Villanueva Hinojos Secretario de Servicios Administrativos