



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

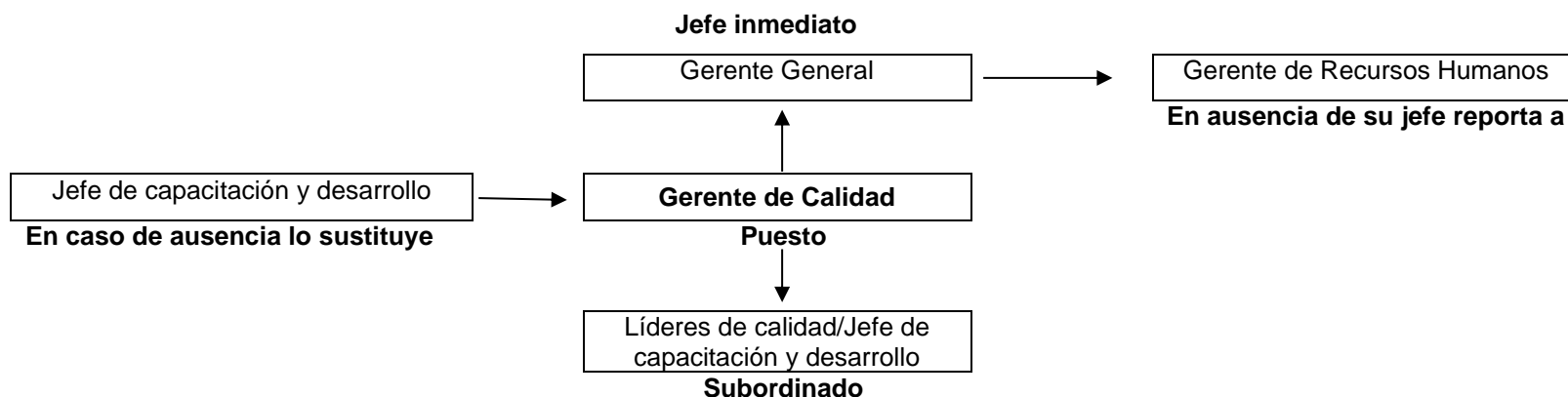
I. Identificación del puesto

Gerencia de Calidad

II. Propósito General

Dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como verificar su funcionamiento y aplicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización.

III. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

- Las relaciones se establecen con todas las áreas y miembros de la empresa, desde la Gerencia General hasta los niveles operativos.

- Clientes
- Proveedores
- Autoridades de política ambiental y legal a nivel local y federal.

¹ Revisar el apartado de observaciones para tomar decisiones de acuerdo con el tipo de organización.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- Gestionar las certificaciones de la organización de acuerdo con lo que demanda el sector.
- Representar a la organización ante las autoridades de política ambiental a nivel local y federal.

V. Riesgos de trabajo

Riesgos asociados con el estrés

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial Ambiental

Administración de Empresas

Turismo

Psicología Organizacional

Competencias demostrables en la aplicación y gestión de sistemas de calidad

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés		X	X
Adicional			

Edad

De 25 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 5 años

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Manejar conflictos ▪ Analizar y solucionar problemas. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Comunicar ideas e información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos ▪ Atender al cliente interno con prontitud y eficiencia. ▪ Mantener la confidencialidad de la información. ▪ Negociar con otros y con grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo
--	---	---

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, organizar, desarrollar, monitorear y controlar las actividades para la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad. 2. Supervisar al personal responsable de la elaboración de la documentación requerida por el SGC o actualizarla de acuerdo al enfoque de estrategia de negocio de la organización. 3. Verificar la aplicación de políticas y procedimientos ambientales en las diferentes áreas de la organización. 4. Apoyar a la organización en el proceso de inducción, capacitación y difusión del SGC. 5. Asegurar que el SGC sea establecido, implantado y mantenido de acuerdo a los requisitos de los sistemas de gestión aplicables. 6. Participar en auditorías de calidad y verificar la realización de las acciones preventivas y correctivas derivadas de las mismas. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar los medios de comunicación establecidos por la organización. ▪ Presentar la información utilizando el formato, diseño y estilo de la organización. ▪ Atender y dar seguimiento a solicitudes o invitaciones a programas, seminarios, ferias, entre otros en materia de gestión ambiental. ▪ Usar tecnologías de la información y comunicación.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ol style="list-style-type: none"> 7. Conformar el equipo de auditores internos de conformidad con los lineamientos establecidos. 8. Elaborar el plan de acciones para solventar hallazgos de auditorias (internas y externas del SGC). 9. Dar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora documentadas en cada proceso. 10. Mantener actualizada y resguardar la documentación de los sistemas de gestión y de calidad de la organización. 11. Estandarizar la documentación del sistema de gestión de la empresa en el listado maestro de documentos. 12. Elaborar las minutas correspondientes de las reuniones de la Gerencia de Calidad. 13. Verificar la planeación de la detección de necesidades de capacitación y la elaboración de los programas de formación y desarrollo que apoyen los planes de mejora de la organización. 14. Proponer sistemas y procedimientos que permitan disminuir el impacto ambiental de la organización. 15. Crear la cultura de la evidencia objetiva que sustente y justifique los resultados de la gestión. 16. Realizar, analizar y dar seguimiento a las encuestas de calidad para la identificación de oportunidades de mejora. 17. Aplicar y dar seguimiento al clima laboral interno 18. Apoyar en la elaboración y seguimiento de 		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>Planes de Acción departamentales</p> <p>19. Apoyar en la elaboración, revisión y mejora de Planes Estratégicos Departamentales</p> <p>20. Aplicar y verificar el cumplimiento de las políticas, lineamientos, ordenamientos legales, reglamentos y manuales de calidad ambiental de la empresa.</p> <p>21. Establecer mecanismos para monitorear el cumplimiento de los lineamientos y procedimientos establecidos en el SGC.</p> <p>22. Supervisar el desempeño del área de capacitación y desarrollo.</p> <p>23. Verificar con el área de RRHH la realización de detección de necesidades de capacitación y el cumplimiento de los programas de formación.</p> <p>24. Elaborar programas de calidad, de auditorías internas del SGC y someterlo a revisión de la Gerencia General.</p> <p>25. Informar con la periodicidad establecida a la Gerencia de General sobre el desempeño del SGC.</p> <p>26. Participar en los procesos de mejora continua.</p> <p>27. Aplicar y fomentar la cultura organizacional.</p> <p>28. Establecer redes para el desarrollo personal y organizacional.</p> <p>29. Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad.</p> <p>30. Planear y organizar actividades de trabajo.</p> <p>31. Supervisar el trabajo de otros.</p> <p>32. Evaluar el trabajo de otros y el propio.</p> <p>33. Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios.</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización: Políticas, procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización ▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales ▪ Filosofía y cultura de la organización ▪ Desarrollo organizacional y gestión del cambio. ▪ Derecho ambiental y recursos naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias transversales aplicables al puesto: Comunicación en el Trabajo, Trabajo en equipo, Solución de problemas, Toma de decisiones, Negociación, Atención al Cliente. ▪ Gestión de los sistemas de la organización ▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a los sistemas de gestión establecidos ▪ Modelo Europeo de Gestión Empresarial (EFQM) ▪ Sistemas administrativos y de modernización de la gestión. ▪ Planeación estratégica ▪ Estrategia y responsabilidad empresarial ▪ Análisis de negocio y gestión de procesos. 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales.</p>

X. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
A56	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad	Internacional	X		
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
ASTH403	Desarrollar e implementar planes operativos para su área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTH414	Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con los clientes	Internacional	X		
CCSCCS12	Usar información disponible para resolver problemas	Internacional	X		
COGSBP01	Desarrollar una estrategia que contribuya a alcanzar la sustentabilidad dentro de una practica empresarial sustentable	Internacional	X		
COGSBP18	Promover la disminución de los desperdicios dentro de una práctica empresarial sustentable.	Internacional	X		
COGSBP33	Gestionar la adaptación a cambios ambientales en apoyo a una práctica empresarial sustentable.	Internacional	X		
COGPACK5 4	Fomentar la innovación en su área de responsabilidad	Internacional	X		
COSVR727	Establecer, controlar y monitorear aspectos ambientales y de sustentabilidad	Internacional	X		
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
LANAHMNCU118	Proporcionar visión y dirección a otros	Internacional	X		
LSIAG26	Negociar y mantener acuerdos en el trabajo.	Internacional		X	
LSILARA7v2	Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios	Internacional	X		
LSIWWP311	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional	X		
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente	Internacional	X		
PPLAOG67	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional	X		
PPLHSL28	Administrar el impacto ambiental de su trabajo	Internacional	X		
PPLHSL3	Contribuir al control de los recursos	Internacional		X	
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional	X		
SEMENGL4-29	Implementar métodos y procedimientos de aseguramiento de la calidad.	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SEMMPA47	Realizar auditorías de calidad	Internacional	X		
SFJZA10	Llevar a cabo el trabajo con responsabilidad	Internacional	X		
SFSSLP2	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	Internacional	X		
SFSSYS18	Liderar el trabajo de los equipos y a las personas para lograr objetivos.	Internacional	X		
UNIDAD 14	Implementar mejoras en la calidad para el servicio al cliente	Internacional	X		

XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
Distintivo CRISTAL	Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Distintivo H	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
HACCP	Sistema Hazard Analysis Critical Control Point	Internacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
ISO 14,000	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo	Internacional			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/EarthCheck 5 S's + 1 Premio Nacional de Calidad Criterios de Protección Civil	Internacional			

Observaciones

- ❖ De acuerdo al tipo y tamaño de organización este puesto puede ser desempeñado en el área de Administración o Gerencia de Calidad y por ello ésta determinará a que área deberá reportar en ausencia de su jefe inmediato.
- ❖ Las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto de acuerdo con el tipo y

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

tamaño de la organización.

- ❖ Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la organización.
- ❖ Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
- ❖ La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
- ❖ Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo Leading Hotels of the World e ISO 9001.
- ❖ La homologación de puestos toma como referencia el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Otros nombres con que se encuentra esta ocupación en el mercado laboral

- Administradores y especialistas sistemas de gestión
- Administrador de empresas y/o asesor administrativo.
- Líder de proyectos.
- Especialista en calidad
- Auditor de Calidad/procesos

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de