



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

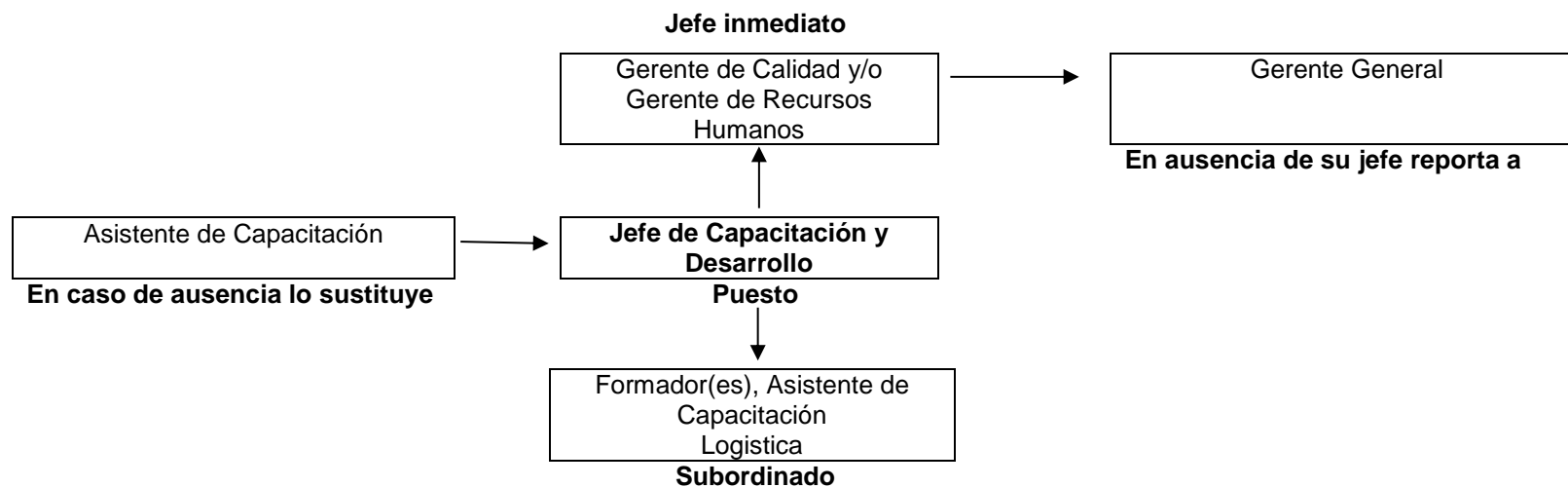
**I. Identificación del puesto**

Jefe de Capacitación y Desarrollo

**II. Propósito General**

Identificar, diseñar, planear, coordinar, realizar y evaluar la capacitación del recurso humano sobre la base de los procesos productivos, administrativos y de calidad utilizados en la organización para mejorar el desempeño del personal de acuerdo con los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos.

**III. Posición en el Organigrama**



<sup>1</sup> 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 PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

**Relaciones al interior de la organización**

- Gerente de Calidad.
- Responsables de Áreas.
- Formadores.
- Personal de las diferentes áreas que integran la organización.
- Representantes de sindicatos y organizaciones laborales internas.

**Relaciones al exterior de la organización**

- Organizaciones sindicales externas.
- Organizaciones laborales
- Organismos Certificadores nacionales y extranjeros.
- Proveedores de capacitación.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Escuelas y Universidades

**IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto**

- Representar a la organización ante los organismos certificadores.
- Representar a la organización ante organismos de capacitación, de recursos humanos y asociaciones del ramo.

**V. Riesgos de trabajo**

Los asociados a trabajo de oficina como dolores musculares, alteraciones de la vista, el estrés o la fatiga física y mental.

**VI. Perfil del puesto**

**Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables**

Psicología Organizacional
Administración de Empresas
Ingeniería Industrial
Turismo
Competencias demostrables en el área de calidad, capacitación y administración.

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés		X	X
Adicional			

**Edad**

**De 25 años en adelante**

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

**Experiencia laboral**

Se considera un promedio de 3 años mínimo en capacitación y desarrollo de recursos humanos y gestión de sistemas de calidad.

**VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicar ideas e información.</li> <li>▪ Aplicar y fomentar la cultura de calidad y organizacional.</li> <li>▪ Trabajar con otros y en equipo.</li> <li>▪ Analizar y solucionar problemas.</li> <li>▪ Tomar decisiones sustentadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaborar con equipos de trabajo</li> <li>▪ Autoevaluar su práctica</li> <li>▪ Comunicar ideas e información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Discreción</li> </ul>
--	---	--

**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"> <li>1. Planear e implementar la detección de necesidades de desarrollo en la organización de acuerdo con las políticas establecidas.</li> <li>2. Elaborar el programa anual de capacitación de acuerdo con los programas de mejoras elaborados por la organización y los sistemas de gestión establecidos.</li> <li>3. Acordar el programa anual de capacitación con los responsables de las áreas y/o el ejecutivo correspondiente, e incluir las recomendaciones que propongan.</li> <li>4. Diseñar e implementar campañas para promover la capacitación entre el personal de la organización.</li> <li>5. Elaborar materiales para la inducción a la organización del personal de nuevo ingreso.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover en colaboración con el jefe de seguridad y el jefe de mantenimiento, los simulacros contra incendios.</li> <li>▪ Realizar reuniones con el personal a su cargo de acuerdo a la periodicidad establecida.</li> <li>▪ Promover la implantación de sistemas para casos de emergencia (Terremotos, huracanes, incendios, etc.)</li> <li>▪ Mantenerse actualizado en todo lo relativo a leyes y reglamentos laborales y de calidad, para su aplicabilidad en la agenda de capacitación de la organización.</li> <li>▪ Colaborar en la realización de actividades sociales y deportivas para los empleados.</li> <li>▪ Apoyar al personal a su cargo en caso de presentarse problemas o imprevistos.</li> <li>▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de</li> </ul>

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

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"> <li>6. Desarrollar instrumentos para evaluar en forma periódica la calidad y el impacto de la capacitación para mejorar los resultados, así como su identificación con las metas, objetivos y necesidades de la organización.</li> <li>7. Impartir curso de inducción al personal de nuevo ingreso.</li> <li>8. Mantener actualizada la información sobre los formadores internos y externos.</li> <li>9. Administrar el presupuesto y financiamiento de las actividades de capacitación, en coordinación con el área correspondiente.</li> <li>10. Garantizar el cuidado del equipo asignado al área, así como la integración de la biblioteca y videoteca de capacitación, en su caso.</li> <li>11. Realizar la planeación de las actividades de capacitación en coordinación con los formadores internos y externos.</li> <li>12. Promover la capacitación continua del personal de todas las áreas que conforman la organización.</li> <li>13. Solicitar cotizaciones a formadores externos.</li> <li>14. Coordinar y administrar programas específicos de capacitación en correspondencia con los resultados de los diagnósticos realizados y de los objetivos establecidos en los planes de capacitación de la organización.</li> <li>15. Mantener actualizado el registro de los cursos recibidos por cada empleado.</li> <li>16. Informar a los responsables de las diferentes áreas los resultados de la capacitación a la que asistieron sus empleados.</li> <li>17. Gestionar los procesos de acreditación de las actividades de capacitación en sus</li> </ol>		<p>sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar los medios de comunicación establecidos por la organización.</li> <li>▪ Promover el trabajo en equipo.</li> <li>▪ Participar en los procesos de mejora continua.</li> <li>▪ Diseño de Programas de sustentabilidad</li> <li>▪ Diseño de Programas de protección Civil</li> <li>▪ Aplicar metodologías con enfoque en el empleado</li> </ul>

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>modalidades formal y no formal, previstas en la normatividad vigente.</p> <p>18. Promover y establecer el sistema de primaria y secundaria abierta para el personal.</p> <p>19. Generar programas para el desarrollo de las competencias.</p> <p>20. Promover las certificaciones nacionales e internacionales impulsadas por la organización entre el personal que labora en las diferentes áreas que la integran.</p> <p>21. Mantener el registro del personal certificado en las diferentes áreas de la organización.</p> <p>22. Promover la difusión de la capacitación entre las autoridades sindicales de la organización.</p> <p>23. Informar al ejecutivo correspondiente sobre los resultados de las capacitaciones realizadas.</p> <p>24. Evaluar de manera continua al personal a su cargo para implementar planes de desarrollo.</p> <p>25. Realizar informes periódicos de los resultados del trabajo de su área, al ejecutivo correspondiente.</p> <p>26. Diseñar, gestionar y evaluar estrategias de relaciones con proveedores para responder a los objetivos y necesidades de los distintos planes de capacitación.</p> <p>27. Atender las observaciones derivadas de las auditorías de calidad.</p> <p>28. Identificar los diferentes sistemas de gestión utilizados en la organización para incluirlos en los ciclos de capacitación.</p> <p>29. Planear y organizar actividades de trabajo.</p> <p>30. Adquirir y operar un sistema informático para la administración del talento humano.</p>		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	31. Dar seguimiento a todos los requerimientos ante la Secretaria de Trabajo y Previsión Social. 32. Coordinar la estadías de los practicantes		

**IX. Capacitación recomendada**

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas, filosofía, cultura y estrategias de la organización.</li> <li>▪ Desarrollo Organizacional: Procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización.</li> <li>▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a su área de responsabilidad.</li> <li>▪ Sistematización de información.</li> <li>▪ Gestión de los sistemas de la organización.</li> <li>▪ Desarrollo de capacidades clave aplicables al puesto.</li> <li>▪ Aplicación de Certificaciones y Normas</li> </ul>	Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo con las brechas que presente, tanto técnicas como organizacionales.

**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	
<b>SEMBIT5-08</b>	Asesorar el desarrollo y orientación del personal para la mejora continua.	Internacional		X	
<b>SEMLATA3-16</b>	Proporcionar capacitación en actividades científicas o técnicas en el lugar de trabajo	Internacional	X		
<b>LSILADD02</b>	Identificar necesidades individuales de capacitación y desarrollo.	Internacional	X		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>LSILADD03</b>	Planear y preparar programas de aprendizaje y desarrollo	Internacional	X		
<b>LSILADD13</b>	Evaluar y mejorar el aprendizaje y el desarrollo	Internacional	X		
<b>FINTCS21</b>	Monitorear, evaluar y registrar el desempeño y desarrollo individual y del equipo dentro de un esquema de capacitación y competencia.	Internacional	X		
<b>FINTCS7</b>	Desarrollar procedimientos y sistemas de registro para un esquema de capacitación y competencia.	Internacional	X		
<b>PPLHSL29</b>	Contribuir a la selección de personal para desarrollar actividades.	Internacional		X	
<b>ASTH321</b>	Desarrollar, ejecutar y evaluar planes de apoyo con las personas.	Internacional	X		
<b>FINTCS4</b>	Desarrollar y acordar una política de capacitación y competencia.	Internacional		X	
<b>SCDCPC413</b>	Tomar decisiones y resolver problemas	Internacional	X		
<b>A322</b>	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional	X		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>ASTC202</b>	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas. Administrar el impacto ambiental de su trabajo	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	
<b>Distintivo M</b>	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
<b>Distintivo H</b>	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
<b>AAA</b>	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
<b>LHW</b>	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
<b>MARTÍ</b>	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Global Green/EarthCheck	Internacional			

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





**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>Biosphere</b>	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
<b>PROFEPA</b>	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental Protección Civil	Nacional			
<b>ISO 9001</b>	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
<b>ISO 14,000</b>	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Jefe de Capacitación y Desarrollo**

**Observaciones**

- ❖ En el caso de las micro y pequeñas empresas, las funciones relacionadas con la capacitación se integran en las funciones del Gerente de Recursos Humanos. En los hoteles pertenecientes a grandes cadenas, la función de capacitación las realiza el puesto de Jefe de Capacitación y Desarrollo, asociado con la Gerencia de Calidad.
- ❖ 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 empresa.
- ❖ 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.
- ❖ Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo LeadingHotels of theWorld e ISO 9001.
- ❖ El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
- ❖ 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**

Coordinadores y Jefes de áreas en centros de enseñanza y capacitación

- Gerente de formación y desarrollo.
- Jefe de capacitación.
- Coordinador de Capacitación
- Gerente de Capacitación
- Gerente de desarrollo humano
- Jefe de Desarrollo y Formación

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