



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

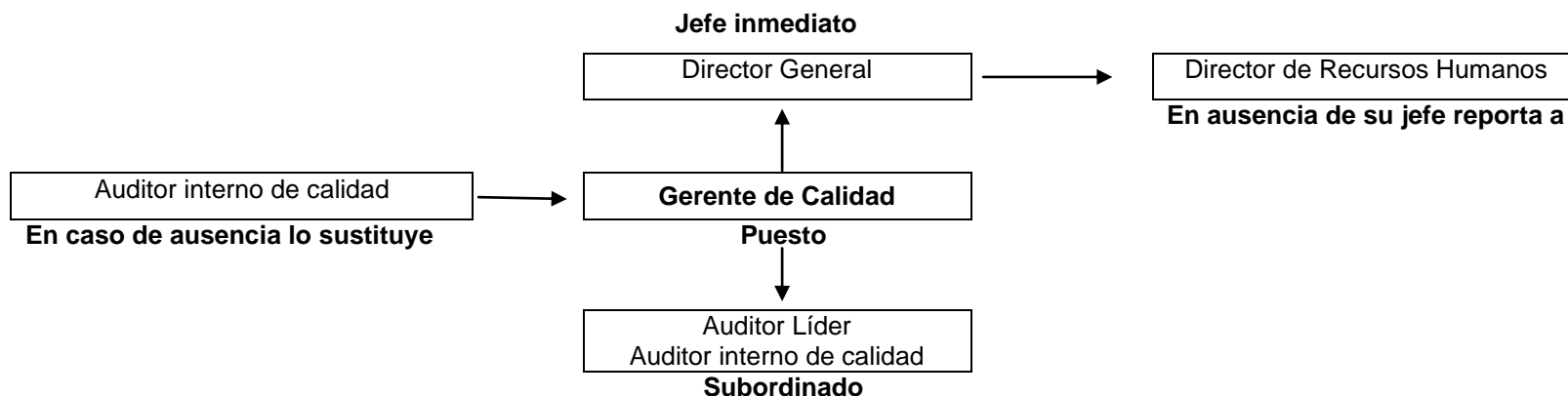
I. Identificación del puesto

Dirección General

II. Propósito General

Dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión de la calidad, así como orientar, dar seguimiento y verificar su funcionamiento y aplicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares y favorecer la mejora continua.

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 Dirección General hasta el nivel de auxiliares

- Clientes
- Proveedores

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

▪ Las establecidas en el Reglamento interno y/o manual de organización de la organización	
---	--

V. Riegos de trabajo

--	--

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Administración de Empresas	Inglés			X
Administración de Empresas Turísticas				
Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial Ambiental				
Psicología Organizacional				
Competencias demostrables en la aplicación y gestión de sistemas de calidad				

Edad

De 25 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 3 años

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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"> ▪ Supervisar el trabajo de otros. ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Analizar y solucionar problemas. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Planear y organizar actividades de trabajo. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Aplicar y fomentar la cultura organizacional. ▪ Establecer redes para el desarrollo personal y organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender al cliente interno con prontitud y eficiencia. ▪ Mantener la confidencialidad de la información. ▪ Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos ▪ Evaluar el trabajo de otros y el propio. ▪ Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios. ▪ Negociar con otros y con grupos. ▪ Usar tecnologías de la información y comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo ▪ Manejo de conflictos ▪ Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad. ▪ Usar información disponible para resolver problemas.
---	--	---

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. Verificar la aplicación de políticas y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa. 2. Capacitar a los distintos integrantes de la empresa en la elaboración de políticas y procedimientos, así como en la aplicación de sistemas de gestión y de calidad. 3. Apoyar a la empresa en el proceso de inducción en los temas relacionados con los procesos de gestión de calidad y ambientales. 4. Planear, organizar, desarrollar, monitorear y controlar las actividades para la implementación de los sistemas de gestión de calidad y ambientales. 5. Dar acompañamiento al personal responsable de la elaboración de la documentación requerida por el sistema de gestión a 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar el medio de comunicación establecido por la organización. ▪ Presentar la información utilizando el formato, diseño, y estilo de la organización ▪ Establecer comunicación con los clientes de una manera que se les haga sentir valorados y respetados ▪ Identificar los problemas de los clientes ▪ Sugerir formas de mejorar el servicio al cliente a sus compañeros. ▪ Mejorar la forma de trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente ▪ Identificar las fuentes de la información requerida por el cliente ▪ Solicitar la capacitación específica que demande o requiera el personal. ▪

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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>implementar o actualizar de acuerdo al enfoque de estrategia de negocio de la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Analizar la operación de las áreas para apoyarlas en la elaboración de los documentos. 7. Mantener actualizada y resguardar la documentación de los sistemas de gestión y de calidad de la organización. 8. Estandarizar la documentación del sistema de gestión de la empresa en el listado maestro de documentos. 9. Verificar la actualización de la documentación de los sistemas de gestión y de calidad. 10. Transmitir la documentación requerida a las personas responsables de su atención/elaboración/difusión. 11. En caso de actualización, volver a difundir la documentación con las modificaciones hechas. 12. Realizar acompañamiento en auditorías de calidad y verificar la realización de las acciones preventivas y correctivas derivadas de las mismas. 13. Atender las observaciones de las auditorías externas de calidad. 14. Verificar que las áreas atiendan las observaciones derivadas de las auditorías. 15. Eliminar en los procedimientos reprocesos y duplicidad de funciones, evaluando su eficiencia y correcta aplicación por parte de los usuarios. 16. Elaborar las minutas correspondientes de las reuniones de calidad. 17. Aplicar los instrumentos de control de calidad. 		

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



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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
	<ul style="list-style-type: none"> 18. Dar seguimiento a los planes de mejora de las áreas y de la organización 19. Verificar con el área de RRHH la realización de detección de necesidades de capacitación y el cumplimiento de los programas de capacitación. 20. Analizar la información de indicadores de gestión para el diseño de nuevas estrategias o planes correctivos. 21. Estudiar y proponer sistemas y procedimientos que permitan aumentar la productividad. 22. Verificar la clara comprensión de la aplicación de los sistemas por parte del personal de la organización. 23. Crear la cultura de la evidencia objetiva, el mantenimiento de registros y soportes que sustenten y justifiquen los resultados de la gestión. 24. Realizar, analizar y dar seguimiento a las encuestas de calidad para la identificación de oportunidades de mejora. 25. Aplicar y verificar la aplicación de las políticas, lineamientos, ordenamientos legales, reglamentos y manuales de la empresa. 26. Dar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora documentadas en cada proceso. 		

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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 	<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 ▪ EFQM ▪ Sistemas administrativos y de modernización de la gestión. ▪ Visión estratégica 	<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			
SEMMPA47	Realizar auditorías de calidad	Internacional			
Unidad 14	Implementar mejoras en la calidad para el servicio al cliente	Internacional			
SEMENGL4-29	Implementar métodos y procedimientos de aseguramiento de la calidad.	Internacional			
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional			

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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	
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas	Internacional			
LSIAG26	Negociar y mantener acuerdos en el trabajo.	Internacional			

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	
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
Distintivo H	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación	Internacional			

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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	
AAA	Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo				
	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
MARTÍ	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
Biosphere	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
PROFEPA	Global Green/Earth Check	Internacional			
	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
USALI	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
	Control de costos aplicados a la industria turística Uniform System of Accounts for the Lodging Industry	Internacional			
HACCP	Sistema Hazard Analysis Critical Control	Internacional			

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES 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	
ISO 9001 Distintivo CRISTAL	Point				
	Sistema de Gestión de la Calidad Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)	Internacional Internacional			
ISO 14,000	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			

Observaciones

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Calidad

para la gestión del puesto.

5. 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.
6. 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.

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