

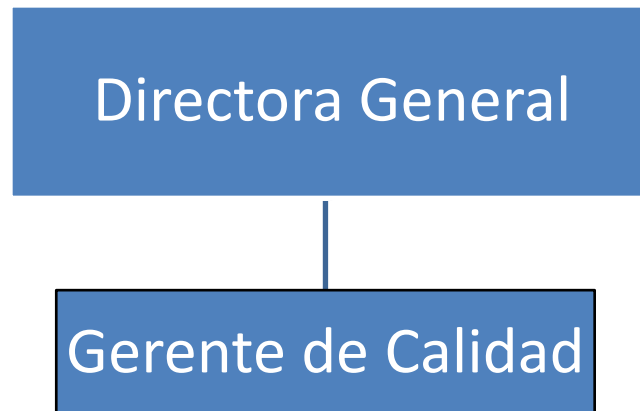
	Descriptivo de Puesto	Última revisión: Octubre-2024
--	------------------------------	--

1. Identificación

Datos que permiten situar al puesto dentro de la organización en el momento actual.

Título del puesto:	Gerente de Calidad
Gerencia:	Calidad
Función:	Gerente
Puesto al que reporta en línea directa:	Director General / Gerente de Operaciones
Personal a su cargo:	No aplica
Ubicación física	Remoto

2. Estructura organizacional



3.Objetivo del puesto (Para qué)

Dirigir y coordinar todas las actividades relacionadas con la gestión de la calidad en la organización, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, mejorando continuamente los procesos y productos, y promoviendo una cultura de calidad en toda la empresa.

4.Responsabilidades (Qué debe ejecutar)

- **Desarrollo de Estrategias de Calidad:**
Crear e implementar políticas y procedimientos de calidad alineados con los objetivos organizacionales.
- **Gestión de Certificaciones:**
Coordinar y supervisar la obtención y mantenimiento de certificaciones de calidad, como ISO 9001.
- **Monitoreo y Evaluación:**
Establecer indicadores de desempeño y realizar auditorías internas para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Mejora Continua:**
Promover y liderar iniciativas de mejora continua en procesos y productos, utilizando herramientas como Six Sigma o Lean.
- **Capacitación y Desarrollo:**
Desarrollar e impartir programas de capacitación sobre calidad para el personal de la organización.
- **Análisis de Datos:**
Recopilar y analizar datos sobre la calidad de los productos y servicios, identificando tendencias y oportunidades de mejora.
- **Gestión de Quejas y Reclamos:**
Supervisar la gestión de quejas y reclamos de los clientes, asegurando una respuesta oportuna y efectiva.
- **Colaboración Interdepartamental:**
Trabajar en colaboración con otros departamentos para asegurar la integración de la calidad en todos los procesos de la organización.

- Informe de Resultados:
Elaborar informes periódicos sobre el desempeño de la calidad y presentar recomendaciones a la alta dirección.
- Cumplimiento Normativo:
Asegurar que todos los procesos y productos cumplan con las normativas y regulaciones aplicables.

Entregables (resultados impacto)

- ❖ Desarrollo e implementación de políticas de calidad claras y efectivas.
- ❖ Obtención y mantenimiento de certificaciones de calidad (por ejemplo, ISO 9001).
- ❖ Implementación de iniciativas de mejora continua que optimicen los procesos operativos.
- ❖ Generación de informes periódicos que evalúen el desempeño de la calidad en la organización.
- ❖ Disminución de la tasa de defectos en productos o servicios
- ❖ Aumento en los niveles de satisfacción del cliente a través de la mejora de la calidad del producto o servicio.
- ❖ Programas de capacitación que incrementen la competencia del personal en temas de calidad.
- ❖ Mejora en los tiempos de respuesta y resolución de quejas y reclamos de clientes.
- ❖ Realización de auditorías internas que identifiquen áreas de mejora y aseguren el cumplimiento de estándares.
- ❖ Análisis y presentación de datos que respalden decisiones estratégicas relacionadas con la calidad.
- ❖ Fomento de la colaboración entre departamentos para asegurar la integración de la calidad en todas las áreas.
- ❖ Promoción de una cultura de calidad en toda la organización, involucrando a todos los empleados en la mejora continua.
- ❖ Desarrollo e implementación de planes de acción correctiva para abordar problemas identificados en la calidad.

4.1 Roles y responsabilidades en materia de Salud y Seguridad

- Desarrollo de Políticas de Salud y Seguridad
- Auditorías de Salud y Seguridad
- Capacitación en Salud y Seguridad
- Gestión de Incidentes
- Evaluación de Riesgos
- Cumplimiento Normativo
- Promoción de la Salud
- Colaboración Interdepartamental
- Monitoreo de Indicadores de Salud y Seguridad
- Informes de Desempeño en Salud y Seguridad
- Fomento de una Cultura de Seguridad
- Gestión de Proyectos de Salud y Seguridad
- Relaciones con Entidades Reguladoras
- Investigación de Accidentes

4.2 Roles y responsabilidades en materia de Medio Ambiente

- Desarrollo de Políticas Ambientales
- Cumplimiento Normativo Ambiental
- Auditorías Ambientales
- Capacitación en Prácticas Sostenibles
- Evaluación del Impacto Ambiental
- Gestión de Residuos
- Fomento de la Sostenibilidad
- Participación en Proyectos de Mejora Ambiental
- Análisis de Datos Ambientales
- Informes de Desempeño Ambiental
- Gestión de Quejas y Reclamos Ambientales
- Desarrollo de Planes de Acción Correctiva
- Promoción de la Conciencia Ambiental

5.Relaciones Internas

Relaciones externas

	Descriptivo de Puesto	Última revisión: Octubre-2024
--	------------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> • Todas las áreas de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de Materias Primas • Clientes y Consumidores • Entidades Reguladoras y Gubernamentales • Organismos de Certificación • Consultores de Calidad • Firmas de Auditoría • Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) • Socios Estratégicos y Alianzas • Empresas de Capacitación y Desarrollo
--	---

6. Perfil de puesto

Características profesionales y personales que deben tener las personas para cubrir el puesto.

Educación (grado mínimo necesario):

Título universitario en Ingeniería, Administración, Calidad o áreas relacionadas.

Se valorará un posgrado en Gestión de la Calidad.

Experiencia técnica:

- Gestión de Sistemas de Calidad
- Auditorías de Calidad
- Análisis de Datos
- Gestión de Proyectos
- Metodologías de Mejora Continua
- Control de Calidad
- Capacitación y Desarrollo
- Normativas y Regulaciones
- Gestión de Quejas y Reclamos
- Colaboración Interdepartamental
- Documentación y Reportes
- Relaciones con Proveedores

Competencias funcionales (técnicas y/o administrativas):

- Conocimiento en Gestión de Calidad
- Manejo de Herramientas de Calidad
- Desarrollo e Implementación de Políticas de Calidad
- Habilidades en Auditoría de Calidad
- Análisis de Datos y Reportes

- Gestión de Proyectos de Calidad
- Conocimientos en Normativas ISO
- Evaluación y Selección de Proveedores
- Capacitación y Entrenamiento en Calidad
- Habilidades en Resolución de Problemas
- Gestión del Cambio
- Control de Procesos y Procedimientos
- Competencias en Mejora Continua
- Planificación Estratégica
- Comunicación Efectiva

Competencias Soft:

- Comunicación Asertiva
- Liderazgo
- Pensamiento Crítico
- Resolución de Conflictos
- Trabajo en Equipo
- Empatía
- Adaptabilidad
- Orientación a Resultados
- Creatividad
- Habilidades Interpersonales
- Gestión del Tiempo
- Negociación
- Capacidad de Escucha Activa
- Manejo del Estrés
- Visión Estratégica

Idiomas:

- Español (hablado, escrito y leído).

Experiencia laboral (áreas o puestos):

- Mínimo 5 años de experiencia en gestión de calidad en el sector [especificar sector, por ejemplo, manufactura, servicios, etc.].

Horario:

Horario laboral regular, con posibilidad de horas extras en proyectos o auditorías

7.Requisitos del puesto y de capacitación

Características del ambiente y de capacitación.

Condiciones de trabajo:

- Entorno de Oficina:
- Trabajo principalmente en oficina, con visitas ocasionales a planta o sitios operativos.
- Horario laboral regular, con posibilidad de horas extras en proyectos o auditorías.
- Disponibilidad para viajar según sea necesario para auditorías o capacitaciones.

EPP (Equipo de Protección Personal) sólo cuando se realizan visitas a vía:

- No requerido

Capacitación requerida por el puesto:

Evidencia con lista de Asistencia:

- Inducción a la empresa.
- Medidas de seguridad y salud.
- Programa CREEYCREA-CTI.
- Sistema de gestión trinorma (ISO 9001, ISO 20001 e ISO 27001).
- Iniciativas de sostenibilidad.
- Capacitación ambiental (El camino a la sustentabilidad).
- Manejo responsable de residuos.

Capacitación requerida por el puesto:

- Certificaciones en Sistemas de Gestión de Calidad (por ejemplo, ISO 9001)
- Formación en Auditorías de Calidad
- Capacitación en Herramientas de Calidad (por ejemplo, Six Sigma, Lean)
- Cursos de Legislación y Normativas de Calidad
- Formación en Análisis de Datos y Técnicas Estadísticas
- Capacitación en Gestión de Proyectos
- Seminarios sobre Innovación y Mejora Continua
- Entrenamiento en Gestión de Riesgos y Evaluación de Impacto
- Formación en Resolución de Conflictos

- Cursos de Ética y Responsabilidad Profesional
- Capacitación en Herramientas Digitales y Software de Calidad
- Constancia de Habilidades Laborales (DC-3):
 - NOM-030-STPS-2009. Servicios preventivos de seguridad y salud.
 - NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención.
 - NOM-036-1-STPS-2018. Factores de riesgo ergonómico en el trabajo – Identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: manejo manual de cargas.
 - Análisis de riesgos en operación y centros de trabajo.

Revisó:

 Gerente de
Recursos Humanos

Vo. Bo:

Jefe de Área

Autorizó:

Director