



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Concierge
(Gerente de Servicios)

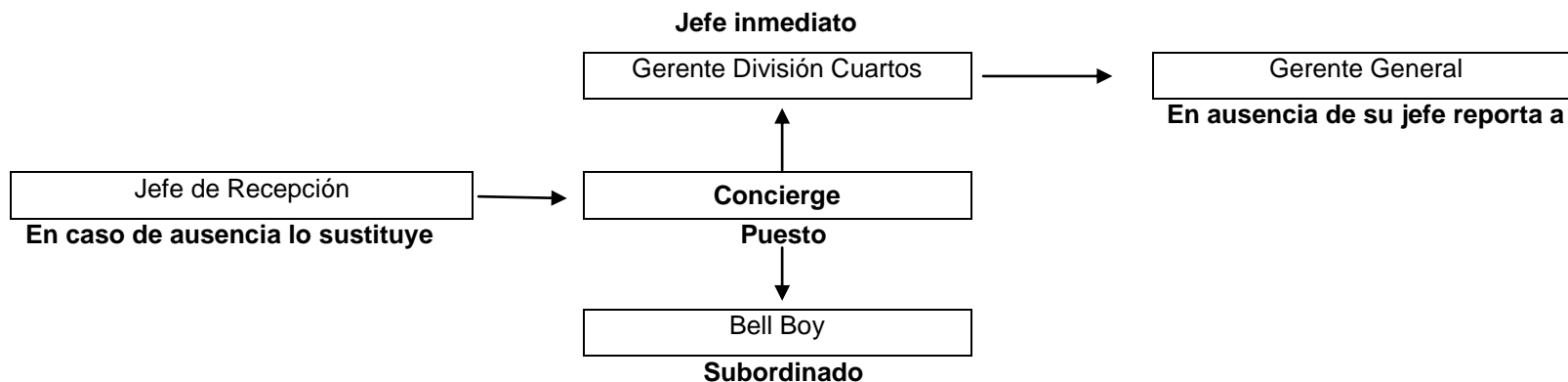
I. Identificación del puesto

Gerencia de División Cuartos

II. Propósito General

Coordinar las acciones de planeación, organización, seguimiento, control y evaluación de los departamentos del hotel y del personal a su cargo para satisfacer los requerimientos de servicio de huéspedes y clientes de forma oportuna y eficiente, conforme a las políticas, criterios de calidad y estándares establecidos por la empresa.

III. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

<ul style="list-style-type: none"> • Ama de Llaves • Ventas • Alimentos y bebidas • Reservaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Teléfonos • Caja de recepción • Relaciones públicas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huéspedes ▪ Instancias relacionadas con las necesidades del huésped (florerías, teatro, cine, tiendas de ropa, joyerías, entre otros)
---	--	--

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
Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- Adquirir productos o servicios a nombre del cliente.

V. Riegos de trabajo

- Estrés provocado por presiones de tiempo
- Fatiga física o mental
- Siniestros por incendios, huracanes y terremotos

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas o afín	Inglés			X
Técnico Superior Universitario en Desarrollo Turístico				
Certificación de Concierge Especialista				

Edad

De 25 años en adelante

Experiencia laboral

De 1 a 3 años para ser miembro de la Asociación Internacional de Concierges, o mínimo 2 años en Atención al público en recepción o miembro del departamento de Concierge del hotel.

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

Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

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. ▪ Solucionar problemas. ▪ Tomar decisiones. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Planear y organizar actividades de trabajo. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios proporcionados por la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender al cliente con cortesía, prontitud y eficiencia. ▪ Mantener la confidencialidad de la información del cliente. ▪ Cumplir con las normas de la apariencia y comportamiento de la organización. ▪ Mantener una actitud positiva y centrada en el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Compromiso ▪ Ética en el trabajo ▪ Respeto
---	--	---

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. Atender los requerimientos del huésped, información y servicios relativos a áreas internas y externas del hotel, para satisfacer sus necesidades de forma eficiente y oportuna, cumpliendo con los procedimientos establecidos. 2. Identificar las fuentes de la información requerida por el cliente 3. Supervisar que los anuncios promocionales en las áreas del hotel estén debidamente colocados y en perfectas condiciones. 4. Dar seguimiento a la llegada, estancia y salida de huéspedes. 5. Coordinar la recepción y custodia de equipaje a habitaciones y check room y su entrega a los huéspedes. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar la información utilizando el formato, el diseño, y estilo de la organización ▪ Explicar claramente a los clientes las razones por las que sus necesidades o expectativas no pueden ser atendidas. ▪ Identificar los problemas de los clientes ▪ Optimizar y sugerir formas de mejorar el servicio al cliente a compañeros o superiores. ▪ Apoyar al área de Recepción en caso de sobreventa, para conseguir alojamiento en hoteles de la misma categoría, si es necesario. ▪ Participar en comités y brigadas operativas y de supervisión, inspección de habitaciones, realizando labores de apoyo a diversos departamentos, así como en las brigadas de Riesgos y Emergencias, para garantizar que

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

Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

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"> 6. Proporcionar apoyo directo al huésped en caso de accidentes o robos. 7. Atender y/o supervisar el servicio de correspondencia interna, mensajería y de solicitudes especiales de huéspedes. 8. Reportar anomalías a los responsables del hotel, de acuerdo al procedimiento. 9. Asesorar al huésped de forma directa ante cualquier petición. 10. Acompañar a los clientes sobrevendidos hasta que sean reubicados. 11. Controlar el cuidado de equipos y suministros en su área. 12. Usar los medios de comunicación establecidos por la organización. 13. Establecer comunicación con los clientes de una manera que se les haga sentir valorados y respetados. 14. Aplicar y supervisar la aplicación de políticas, lineamientos y Reglamento Interno de la empresa. 		<p>los clientes no tengan contratiempos en caso de incendios, huracanes y terremotos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar funciones de Relaciones Públicas, en caso de que la organización así lo establezca.

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

Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización: Políticas, procedimientos y Reglamento Interno de la organización ▪ Sistemas de gestión para garantizar la calidad de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normatividad y estándares en materia de riesgos y emergencias y seguridad e higiene ▪ Competencias transversales aplicables al puesto: Trabajo en equipo, Solución de problemas, Comunicación, Toma de decisiones, Negociación, Atención al Cliente. ▪ Ventas ▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a los sistemas de gestión establecidos 	<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	
BAA615	Comunicarse en un entorno de trabajo.	Internacional			
TT49	Construir relaciones de trabajo cara a cara con los clientes	Internacional			
2GEN1/10	Dar al cliente una impresión positiva de usted y de la organización.	Internacional			
Unit HS19	Monitorear y resolver problemas con el servicio al cliente	Internacional			
Unit HS23	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
2FOH11/10	Proporcionar a los clientes información de los servicios turísticos.	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:

Concierge
(Gerente de Servicios)

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional			
AS13	Desarrollo de redes para apoyar el trabajo	Internacional			
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros	Internacional			
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente.	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			

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

Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

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			
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/Earth Check	Internacional			
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
Distintivo	Cristal: Identificación de riesgos críticos,	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

Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
CRISTAL	usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)				

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. 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.
3. De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto.
4. 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.
5. 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.
6. No todos los hoteles cuentan con un concierge; sin embargo, los principales hoteles del mundo y aquéllos con un número

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
Concierge
(Gerente de Servicios)

Código del documento:

Fecha de emisión:

considerable de habitaciones cuentan, incluso, con un Departamento de Concierge. El alcance del puesto tendrá relación directa con la estructura organizacional de la empresa.

7. Al concierge se le identifica por las llaves de oro que llevan en su solapa, mismas que lo acreditan como miembro de la Asociación Internacional de Concierges "Les Clefs d'Or". Aquéllos que no cuentan con este distintivo suelen ser miembros del departamento de concierge de su hotel pero sin llegar a ser jefe o Chief Concierge.
8. Hay organizaciones que requieren que el concierge cubra al subgerente en turno durante su ausencia.

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