



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

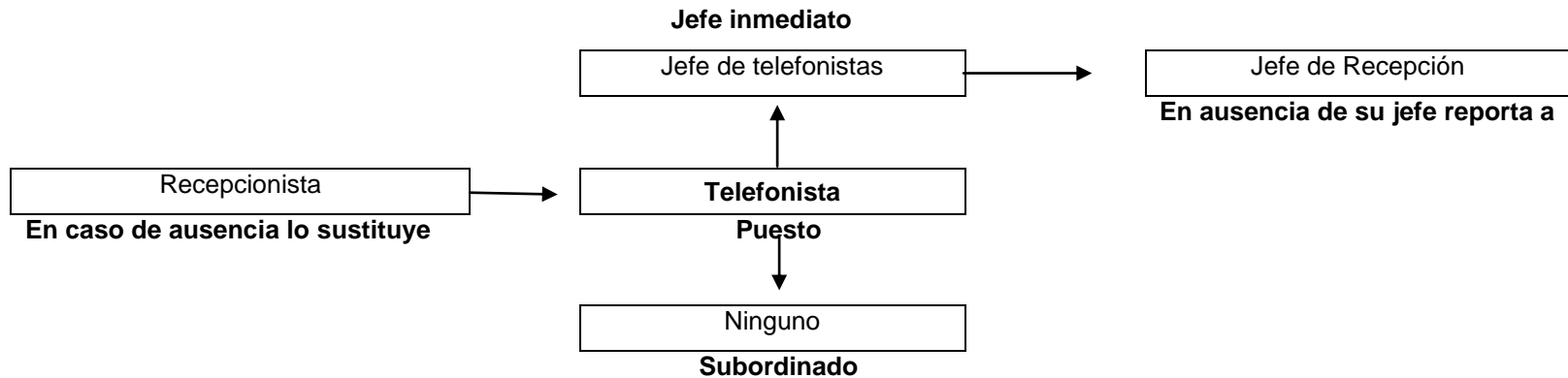
**I. Identificación del puesto**

Gerencia de División Cuartos

**II. Propósito General**

Recibir las llamadas externas e internas del hotel y realizar las conexiones correspondientes, hacerse cargo de la recepción de mensajes y faxes y enviarlos al destinatario, operando los equipos de la central telefónica, así como proporcionar los servicios inherentes al departamento de telefonía a solicitud de los clientes, de conformidad con las políticas, procedimientos, fraseología y criterios de calidad y seguridad establecidos en los sistemas de gestión de la organización.

**III. Posición en el Organigrama**



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:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

**Relaciones al interior de la organización**

**Relaciones al exterior de la organización**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ama de Llaves</li> <li>▪ Ventas</li> <li>▪ Alimentos y bebidas</li> <li>▪ Reservaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimiento</li> <li>▪ Teléfonos</li> <li>▪ Caja de recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Huéspedes</li> <li>▪ Clientes en general</li> </ul>
---	---	--

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

No aplica	
-----------	--

**V. Riegos de trabajo**

No aplica
-----------

**VI. Perfil del puesto**

<b>Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables</b>	<b>Idiomas</b>	<b>Básico</b>	<b>Medio</b>	<b>Avanzado</b>
Técnico en Turismo nivel medio superior más curso de telefonista de 6 meses de duración	Inglés			X
Bachillerato concluido, más curso de telefonista de seis (6) meses de duración				
Experiencia comprobable en el manejo de equipos de telecomunicaciones				

**Edad**

De **20 años en adelante**

**Experiencia laboral**

Mínimo 1 año de experiencia progresiva de carácter operativo en el manejo de equipos de comunicaciones telefónicas en el área de conmutador
---

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:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresarse verbalmente en forma clara y precisa.</li> <li>▪ Trabajar con otros y en equipo.</li> <li>▪ Solucionar problemas.</li> <li>▪ Tomar decisiones con base en las instrucciones recibidas.</li> <li>▪ Planear y organizar las actividades laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratar en forma cortés al público en general.</li> <li>▪ Seguir instrucciones orales o escritas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discreción</li> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> <li>▪ Manejar problemas, dilemas y conflictos éticos</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Confidencialidad</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. Registrar diariamente las llamadas telefónicas nacionales e internacionales realizadas y elaborar el reporte correspondiente en el formato establecido.</li> <li>2. Verificar telefónicamente el crédito de los huéspedes.</li> <li>3. Abrir y cerrar líneas de las habitaciones ocupadas y desocupadas respectivamente, cuando se necesite.</li> <li>4. Realizar y transferir llamadas telefónicas locales y de larga distancia, a clientes externos e internos.</li> <li>5. Tomar mensajes para huéspedes y enviarlos a sus habitaciones, siguiendo el procedimiento establecido.</li> <li>6. Llenar solicitudes de despertador y llamar al huésped que lo solicite a la hora indicada.</li> <li>7. Realizar los cargos correspondientes por llamadas telefónicas, entregando a recepción</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicar información de manera clara y precisa.</li> <li>▪ Atender cortés y oportunamente a los clientes, dándoles toda la atención necesaria.</li> <li>▪ Presentar una disposición positiva y mantener relaciones interpersonales constructivas en situaciones de stress</li> <li>▪ Dar cumplimiento a las normas y procedimientos en materia de calidad e higiene y seguridad establecidos por la organización.</li> <li>▪ Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</li> <li>▪ Mantener en orden el equipo y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.</li> </ul>

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:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	<b>Actividades Sustantivas</b>	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	<b>Actividades Asociadas</b>
	<p>los comprobantes de las llamadas realizadas por el huésped</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Reportar fallas del equipo telefónico al área correspondiente.</li> <li>9. Establecer y mantener controles de las actividades realizadas.</li> <li>10. Atender al público en general y suministrar la información requerida.</li> <li>11. Conectar llamadas a las diferentes extensiones de la dependencia.</li> <li>12. Operar equipo de radio comunicación con objeto de mantener contacto con los diferentes departamentos de la empresa, así como equipo de intercomunicadores y/o altavoces para suministrar información.</li> <li>13. Usar instrumentos tecnológicos para procesar información</li> <li>14. Apoyar al cliente con la información que solicite de acuerdo a sus necesidades y la información disponible.</li> </ol>		

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:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

**IX. Capacitación recomendada**

<b>Organizacional</b>	<b>En el puesto</b>	<b>Para la persona</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas y estrategias de la organización</li> <li>▪ e calidad establecidos para la transformación de la cultura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas de gestión organizacional aplicables al puesto</li> <li>▪ Competencias transversales relacionadas con el puesto: Comunicación, Trabajo en equipo, Solución de problemas, Toma de decisiones, Negociación, Atención al cliente</li> <li>▪ Operación de equipos convencionales de comunicación y uso de la tecnología establecida por la organización para el puesto</li> <li>▪ Planeación y organización de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación a la persona de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales</li> </ul>

**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>1FOH4/10</b>	Hacer y recibir llamadas telefónicas.	Internacional			
<b>Unit HS19</b>	Monitorear y resolver problemas con el servicio al cliente	Internacional			
<b>Unit T8</b>	Desarrollar y mantener relaciones de apoyo con los usuarios.	Internacional			
<b>SAS / A111</b>	Manejar y almacenar su propia información.	Internacional			
<b>ASTC202</b>	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	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:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>CCSCCS12</b>	Usar información disponible para resolver problemas.	Internacional			
<b>COGODR2</b>	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
<b>PPLAOG67</b>	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional			
<b>PPLMRPT18</b>	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional			
<b>SCDCPC413</b>	Tomar decisiones y resolver problemas.	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	
<b>MARTÍ</b>	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
<b>AAA</b>	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
<b>ISO 9001</b>	Modelo Great Place to Work Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
<b>Distintivo M</b>	Programa de Calidad Moderniza	Nacional			

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:

**Telefonista**

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
	(Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)				

**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.0
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. 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.

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:

**Telefonista**

Fecha de emisión:

6. Este puesto requiere de supervisión general de manera directa y constante, dependiendo de la propia empresa la forma en que esto se llevará a cabo.
7. En razón de que la tecnología utilizada en este puesto tiende a modernizarse continuamente, será necesario actualizar al personal responsable en la operación de las nuevas tecnologías y equipos de las centrales telefónicas modernas.

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