



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA  
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA  
INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TITULO**

Manual de procedimientos de administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles bajo los lineamientos de la ISO 9001: 2015 de la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE.

**AUTOR**

Br. Melissa Eileen López Zelaya

**TUTOR**

MBA. Óscar Fuentes Espinoza

**Managua, 19 de marzo 2018**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
Facultad de Tecnología de la Industria

**DECANATURA**

Managua, 18 de diciembre de 2017

Br. Melissa Eileen López Zelaya

Por este medio hago constar que el protocolo de su trabajo monográfico titulado **“Manual de procedimientos de administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 de la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE.”**, para obtener el título de **Ingeniero Industrial** y que contará con el **MBA. Oscar Danilo Fuentes Espinoza** como tutor, ha sido aprobado por esta Decanatura.

Cordialmente,



**MBA. Daniel Cuadra Horney**  
Decano

C/c Archivo  
DCH/art

**Managua, Nicaragua. Apdo. 5595 • Tel.: 2249-6437 • 2248-6879 • 2251 8271 • 2251 8276**  
**Telefax: 2240 1653 • 2249 0942**

Managua, 19 de marzo del 2018

Ing. Daniel Cuadra  
Decano FTI  
Sus manos

Estimado Ing. Cuadra:

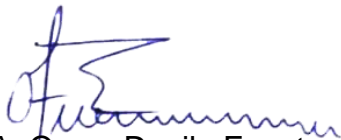
Reciba un cordial saludo de mi parte. El motivo de la presente es remitir la monografía: Manual de procedimientos de administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 de la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE, el cual fue elaborado por la bachiller:

Melissa Eileen López Zelaya  
Carnet: 2013-61422

No omito manifestarle que he revisado el documento y el mismo cumple con los requerimientos técnicos establecidos por la facultad para este tipo de trabajos.

Sin más en que hace referencia le saludo deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente



MBA. Oscar Danilo Fuentes

Tutor

cc.Archivo



### CONSTANCIA

Por este medio hacemos constatar que la joven MELISSA EILEEN LOPEZ ZELAYA, con cédula de identidad #001-061095-0053M, egresada de la Carrera de Ingeniería Industrial, ha finalizado un Manual de Procedimientos para la administración, comercialización y venta de bienes muebles e inmuebles en INVERSIONES ZUM, S.A del Grupo LAFISE, en el período comprendido entre el 11 de Septiembre del 2017 al 28 de Febrero del corriente año; habiendo alcanzado satisfactoriamente el objetivo de nuestro interés.

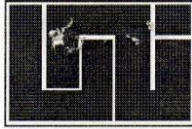
Dado en la ciudad de Managua a los diecinueve días del mes de marzo del dos mil diez y ocho.

Atentamente.

  
Diana Darce Díaz  
Asistente Administrativa  
Inversiones Zum, S.A.



Km 5.5 Carretera a Masaya, Centro Financiero Lafise Managua, Nicaragua. Exts. 3430 a 3438



Líder en Ciencia y Tecnología

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA  
FACULTAD DE TECNOLOGÍA DE LA INDUSTRIA**

**SECRETARÍA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE EGRESADO**

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

**LÓPEZ ZELAYA MELISSA EILEEN**

Carne: **2013-61422** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los treinta días del mes de agosto del año dos mil diecisiete.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez  
Secretario de Facultad



Managua, Nicaragua. Apdo. 5595 Tel: 22486879-22490942-22401653

## DEDICATORIA

Ha sido un camino largo, de mucha perseverancia y disciplina, quiero dedicarle este trabajo y este caminar a mis padres que siempre me han apoyado en todo, que me han ensañado que todo lo que se inicia debe de ser terminado, porque las cosas a medias no funcionan.

A mis amigos, que sin sus risas y sus motivaciones todos los días este camino hubiese sido más largo y tortuoso. Gracias por apoyarme, por aguantarme, por las noches de estudio y diversión, por ustedes estos 5 años pasaron rápido.

A mis amigos del IEN porque sin ellos insistiendo todos los días no hubiera terminado la monografía.

A mi tutor, Oscar Fuentes por apoyarme y adoptarme en el último minuto y por creer que podía hacerlo sola.

Afrania y Gabriela por todas las corridas que hicieron por mí a lo largo de estos 5 años. A Manuel por apoyarme a lo largo de la carrera desde el día cero hasta el día 1825.

A todos y cada uno de mis profesores a lo largo de la carrera y a lo largo de mi vida, porque sin ellos no estaría yo, gracias por todas sus enseñanzas y por darme sus conocimientos, que este es tan vital para que el ser humano siga evolucionando, creando e imaginando.

Grupo LAFISE, en particular al equipo de Inversiones ZUM por brindarme la oportunidad de realizar mi trabajo en sus instalaciones y creer en los jóvenes de este país.

A mis abuelas Auxiliadora Paniagua y Ana Paula Emilia porque les prometí un día ser ingeniera.

Y por último y no menos importante, a Dios porque sin Él no hay nada en esta vida, porque sin el sosteniéndome cada minutos hubiese sido imposible, por darme las fuerzas y la salud de levantarme cada día.

Con amor,

Melissa Eileen López Zelaya

## **RESUMEN**

La búsqueda de la calidad en los productos y servicios ofrecidos por las empresas ha sido una inmutable a lo largo de la historia, de este modo el significado de calidad adquiere mayor fuerza para las empresas tanto a nivel nacional como internacional, ya que es considerado como una ventaja competitiva, además de ser una variable que provee no solo confianza al cliente, también logra fidelizarlos.

De ahí que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es una posibilidad para que la empresa Inversiones ZUM genere las sinergias necesarias para el aseguramiento de la calidad y el cumplimiento de los requisitos documentales estipulados en la norma.

Este proyecto tiene como fin, documentar a un nivel dos, el sistema de gestión de la calidad de la empresa Inversiones ZUM basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015; asegurando el cumplimiento de sus requisitos a través de la documentación de los elementos que hacen parte de la misma.

De esta manera el propósito del proyecto radica en la generación de un manual de procedimientos para la administración, venta y comercialización de bienes muebles e inmuebles para de esta forma poseer registro, estructura, documentación y organización de los procesos.



# INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	2
<b>III. JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>IV. OBJETIVOS</b> .....	6
A. Objetivo general .....	6
B. Objetivos específicos.....	6
<b>V. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
A. Calidad.....	7
B. Gestión basada en proceso .....	7
C. Enfoque basados en procesos en la norma ISO 9001 .....	8
D. ISO 9001:2015.....	9
E. Principios de la Calidad según la ISO 9001:2015.....	13
F. Manual de calidad.....	15
F.1. Formato del manual de calidad .....	15
F.1.1. Portada .....	16
F.1.2. Índice del manual.....	18
F.1.3. Contenido del manual.....	21
<b>VI. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	22
A. Tipo de investigación .....	22
B. Técnicas y procedimientos de recolección de datos .....	23
B .1. Técnicas.....	23
B.2. Instrumentos .....	24
C. Fases de la investigación .....	24
D. Población y muestra .....	25
<b>VII. ALCANCE</b> .....	26
<b>VIII. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LA EMPRESA</b> .....	27
A. Historia.....	27
B. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad .....	28
<b>IX. DESARROLLO</b> .....	30
1. Introducción: .....	35

2.	Aspectos Generales .....	35
2.1.	Objetivo, Alcance y ámbito de trabajo.....	35
2.2.	Término, definiciones y equivalencias .....	37
2.3.	Marco Legal .....	43
3.	Contexto de la organización.....	45
3.1.	Organización y su entorno.....	45
3.1.1.	Descripción y Reseña Histórica .....	45
3.1.2.	Misión .....	46
3.1.3.	Visión .....	46
3.1.4.	Valores.....	46
3.2.	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	47
3.3.	Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad .....	48
4.	Presentación manual de procedimientos .....	49
4.1.	Propósito manual de procedimientos .....	49
4.2.	Versiones de Documentos .....	49
4.3.	Contenido .....	51
4.3.1.	Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles.....	54
4.3.2.	Procedimiento para la recepción de bienes muebles.....	59
4.3.3.	Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales .....	63
4.3.4.	Procedimiento para traslado de bienes siniestrados.....	69
4.3.5.	Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles .....	75
4.3.6.	Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados..	83
4.3.7.	Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles .	89
4.3.8.	Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales ...	94
4.3.9.	Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble .....	100
4.3.10.	Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes.....	114
4.3.11.	Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión .....	120
4.3.12.	Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web. ....	126

5. Liderazgo .....	132
5.1. Compromiso de la Dirección y Liderazgo .....	132
5.2. Política de calidad .....	132
5.3. Roles, responsabilidades y autoridad.....	133
5.4. Presentación del Manual de funciones.....	134
5.4.1. Propósito.....	134
5.4.2. Contenido .....	135
5.4.2.1. Gerente General .....	136
5.4.2.2. Vice Gerente .....	140
5.4.2.3. Contador General.....	143
5.4.2.4. Oficial Contable.....	147
5.4.2.5. Asistente Administrativo.....	151
5.4.2.6. Administrador de bienes.....	155
5.4.2.7. Oficial de bienes.....	160
5.4.2.8. Supervisor de Ventas y comercialización.....	164
5.4.2.9. Ejecutivo de ventas .....	170
5.4.2.10. Auxiliar de atención de oficinas.....	174
5.4.2.11. Chofer Administrativo.....	177
<b>X. Conclusiones.....</b>	<b>180</b>
<b>XI. Recomendaciones .....</b>	<b>181</b>
<b>XII. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>183</b>
<b>XIII. Anexos .....</b>	<b>184</b>
Anexo 1.....	184
Anexo 2.....	185
Anexo 3: Formato de Oferta de compra.....	188
Anexo 4: Acta de Entrega de bienes inmuebles .....	190
Anexo 5: Acta de entrega de vehículo .....	191
Anexo 6: Acta de entrega de bienes inmuebles en arriendo.....	192
Anexo 7: Formato de Memo de Venta- Contado.....	193
Anexo 8: Formato de Memo de Venta- Financiado.....	194
Anexo 9: Formato de solicitud de contrato de arriendo.....	195
Anexo 10: Control de clientes referidos por colaborador del grupo LAFISE .	196
Anexo 11: Formato para Referidos .....	198

Anexo 12: Control de clientes referidos por agentes de bienes raíces externos. .....	199
Anexo 13: Check List para expediente de ventas de Inversiones ZUM .....	201
Anexo 14: Oferta de compra de bienes adjudicados (Personas Jurídicas) ...	202
Anexo 15: Oferta de compra de Bienes Adjudicados (Personas Naturales) .	204
Anexo 16: Solicitud de Liberación de prenda.....	205
Anexo 17: Bitácora de visitas- Área de Ventas .....	206
Anexo 18: Filmina de Venta de Bienes Adjudicados.....	207
Anexo 19: Formato de Reporte de proyección de Ventas .....	208
Anexo 20: Formato de Reporte de Consultas en Facebook .....	208
Anexo 21: Formato de Reporte de Visitas a Propiedades con clientes .....	209
Anexo 22: Formato de Reporte de Venta Consolidado Anual.....	210
Anexo 23: Formato de Presupuesto de Servicios para Bienes Adjudicados	211
Anexo 24: Formato de Informe de Visitas de Bienes Inmuebles para Bienes Adjudicados. ....	212
Anexo 25: Formato de recepción final de bienes .....	213
Anexo 26: Formato de Control de Bienes por parte de Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta.....	214
Anexo 27: Formato de Plan de Mantenimiento de IZUM reportado a Bienes Adjudicados .....	215
Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos .....	215
Anexo 29: Formato para solicitud de combustible .....	216
Anexo 30: Formato de Presupuesto para realizar mantenimientos .....	217
Anexo 31: Recibo de entrega de Repuesto y/o piezas de salvamento .....	220
Anexo 32: Hoja de inspección- Acta de entrega (Formato para Motocicletas) .....	221
Anexo 33: Hoja de inspección-Acta de Entrega (Formato para vehículo).....	222
Anexo 34: Recibo de Caja por parte de contaduría .....	223
Anexo 35: Constancia de Retención.....	224
Anexo 36: Formato para Arqueo de Caja Chica .....	225
Anexo 37: Recibo de Asignación cupones de combustible.....	225
Anexo 38: Comprobante diario .....	226
Anexo 39: Consolidado de comprobante de Diario.....	227
Anexo 40: Formato de Pago de Servicios.....	228

Anexo 41: Solicitud de Vacaciones.....	229
Anexo 42: Ilustración de Portada de página web de Inversiones ZUM.....	230
Anexo 43: Ilustración de agentes o ejecutivos de ventas en página web .....	230
Anexo 44: Ilustración de campos dependientes en página web .....	231
Anexo 45: Ilustración de pestaña catálogos.....	231
Anexo 46: Portal de Facebook de Inversiones ZUM.....	232
Anexo 47: E-PROMS para clientes registrados en base de datos de BLB. ..	233
Anexo 48: Versiones de Documentos.....	234

Manual de procedimientos de administración, ventas y  
comercialización de bienes muebles e inmuebles bajo los  
lineamientos de la ISO 9001: 2015 de la empresa Inversiones ZUM  
de grupo LAFISE.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con el avance tecnológico, las exigencias de los clientes y el auge del sector servicio en Nicaragua como en el resto del mundo, las empresas se ven obligadas a mejorar de forma continua, para poder cumplir con los mínimos estándares de calidad; por esto las empresas deben buscar herramientas que les ayudan a perseguir estos estándares y volverse competitivos, algunas de estas herramientas las conforma el grupo de normas ISO (9000, 9001, 14001, 27000, etc).

ISO 9001: 2015 es la norma en la cual se enfocó el tema a desarrollar, pues es la norma que orienta en la documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad. Un sistema de gestión, es aquel donde se definen todos los procesos y procedimientos que se pueden emplear para conseguir cumplir con los objetivos propuestos que se han definidos en las empresas.

Considerando lo expuesto anteriormente, se usó los lineamientos de la ISO 9001:2015 para elaborar un manual de procedimientos de administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles de la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE y de esta forma se documentó la información y los procesos realizadas en dicha empresa.

## II. ANTECEDENTES

Inversiones ZUM, fue creada el 2 de septiembre de 1991, el mismo año que inicia operaciones BANCO BANCENTRO, hoy conocido como BANCO LAFISE BANCENTRO. Fundada por los mismos socios de BANCENTRO siendo entonces: Ing. Roberto Zamora Llanes, Lic. Eduardo Urcuyo y Lic. Eduardo Montealegre. El 18 de octubre de 1996 se transforma como Sociedad Anónima, cediendo los 2 últimos socios sus acciones y siendo socio mayoritario el Ing. Roberto Zamora Llanes. En el año 2005 se conforma Grupo LAFISE Nicaragua, siendo una de las empresas del grupo Inversiones ZUM

Los antecedentes de este trabajo monográfico son los siguientes:

1. Inversiones ZUM ha cambiado de administración y la nueva Gerencia General busca orden en sus procesos.
2. Desde su creación hasta la actualidad no cuenta con manuales de procedimientos, ni trabajos previos referentes a la información documentada, pero si cuenta con la descripción de puestos y estructura organizacional de la empresa, que han sido elaborada por el actual Gerente General de la empresa y la desarrolladora del manual de procedimientos de administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles.
3. Al estar bajo la corporación de Grupo LAFISE si bien, no se han presentado situaciones problemáticas debido a que las tomas de decisiones son vistas en conjunto por la Gerencia General y el presidente de Grupo LAFISE, el Ing. Roberto Zamora Llanes, se desea evitar posibles riesgos y eventualidades en sus operaciones ya que se dedican a la administración de bienes y se generan comisiones por venta de estos, al tener una información documentada su intención es mantener el orden, mejorar procedimientos de ser necesario y poseer un soporte de sus procesos para de esta forma mejorar sus actividades.



4. Grupo LAFISE como corporación tiene planificado en un futuro certificarse en ISO 9001:2015 por lo que necesita que todas las empresas que conforman el grupo posean su respectiva información documentada.

### III. JUSTIFICACIÓN

El siglo XXI se ha caracterizado en que sectores de tecnologías y de servicios tomen protagonismo, esto ha generado inclusive la misma actualización de la norma ISO 9001:2008, ya que antes poseía un enfoque en el sector industrial y manufactura, ante los nuevos retos de la invención humana se hace necesario cumplir con una serie de requisitos, normas y estándares que ayuden a las empresas a estar en ventajas de otras.

La elaboración de un manual, bajo la actualización de la ISO 9001:2015, no requiere la elaboración de este, pero sí de la información documentada que evidencia los requisitos de la norma, pero según diversos autores en el tema entre ellos Adriana Gómez Villoldo sugieren elaborar un manual de calidad, una manual de procedimientos, manual de funciones, entre otros, son necesarios para obtener así una estructura ordena de dicha documentación.

Si bien un SGC basados en lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, no es de carácter obligatorio para las empresas sin embargo es importante resaltar que las empresas que cuentan con este sistema tienen un valor agregado en el mercado ya que mediante este están demostrando que están preparados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes garantizando calidad en el producto y servicio prestado.

En Nicaragua solo existen 57 empresas certificadas en normas ISO, que son datos bajos si se los compara con otros países de la región Centroamérica, como los son Guatemala o Costa Rica, que poseen entre 200 a 300 empresas certificadas bajo estas normas. (Olivares, 2016)

Realizar un manual de procedimientos bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, permite a Inversiones ZUM, tener documentados su procesos y procedimientos que ayudan en el inicio de la curva de aprendizaje de cualquier empleado, conocer las estructuras y jerarquías de la empresa, así como la forma de resolver ante posibles eventualidades, además brinda la oportunidades de mejora

en el servicio a sus clientes basados en pautas y requerimientos específicos establecidos en la norma; hay que destacar la importancia que un SGC como una estructura de trabajo, puesto que son los cimientos para contribuir a la competitividad y mejora continua de la empresa como también garantiza al cliente un servicio de calidad satisfaciendo de esta forma sus necesidades.

## **IV. OBJETIVOS**

### **A. Objetivo general**

Elaborar un manual de procedimientos para la administración, venta y comercialización de bienes muebles e inmuebles bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE.

### **B. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación inicial de la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE.
- Documentar los requisitos generales del sistema de gestión de calidad.
- Documentar el manual de funciones y responsabilidades de los cargos de la empresa Inversiones ZUM de Grupo LAFISE
- Establecer los procedimientos documentados, para la empresa Inversiones ZUM de Grupo LAFISE.

## V. MARCO TEÓRICO

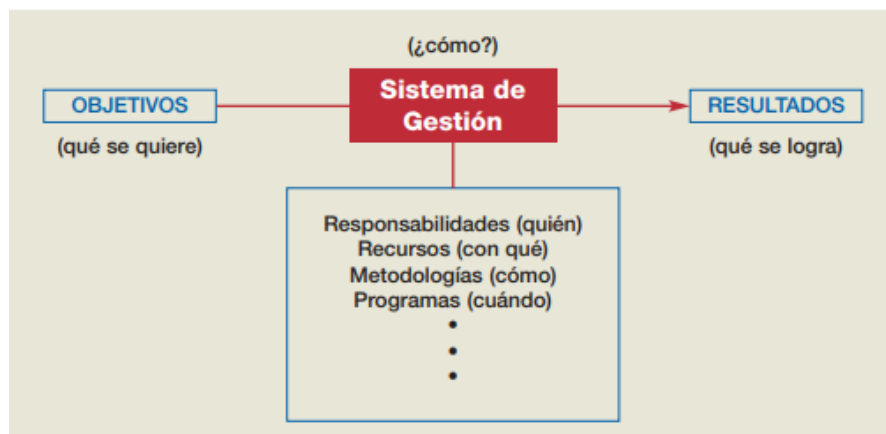
### A. Calidad

Calidad es definida por (Yáñez, 2008) “...Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”, esta genera un buen Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que es definido por Yáñez como:

“Una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas”.

### B. Gestión basada en proceso

Un sistema de Gestión según el modelo EFQM es un “Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos”. Es decir es aquel que ayuda a una empresa a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, actividades, que promuevan una gestión que tenga como finalidad “buenos resultados”, es decir cumplir con los objetivos propuestos como organización.



*Ilustración 1: El sistema de Gestión como herramienta para alcanzar objetivos.*

*Fuente: (Beltrán Saenz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Pachon, Guía para Gestión basada en procesos, 2012)*

Como se muestra en la Ilustración 1 para alcanzar “buenos resultados”, las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la intención de orientarlos hacia ellos mismo, al mismo tiempo esto genera la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las empresas conformar su Sistema de Gestión.

### C. Enfoque basados en procesos en la norma ISO 9001

La norma ISO 9001 establece la promoción de la adopción de un enfoque basado en proceso en un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Cuando se adopta este enfoque, se enfatiza la importancia de:

1. Comprender y cumplir con los requisitos
2. Considerar los procesos en término que aportan valor
3. Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso
4. Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

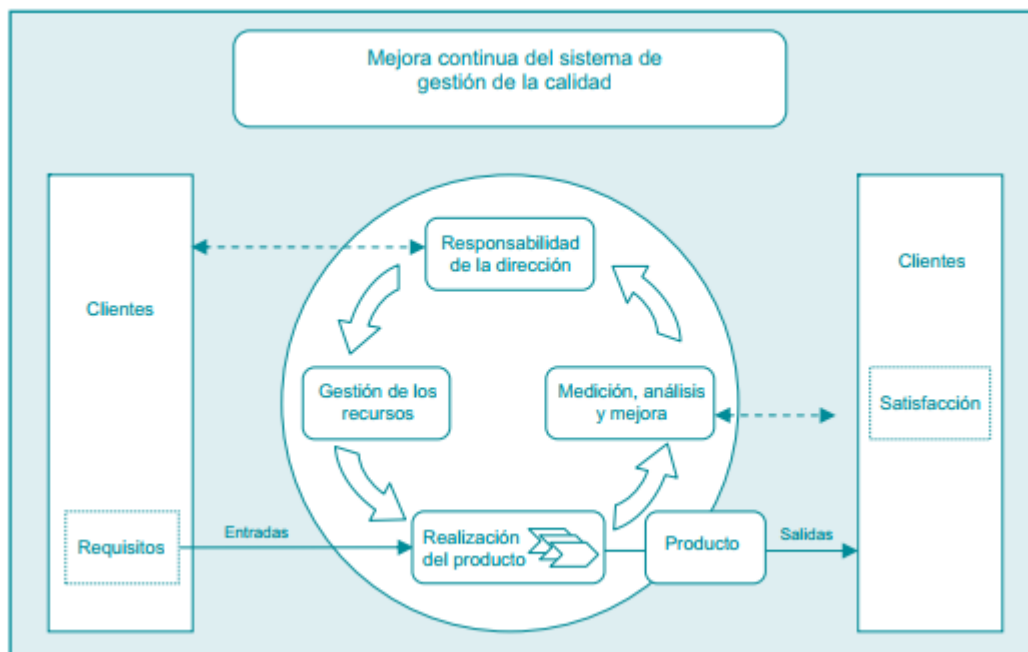


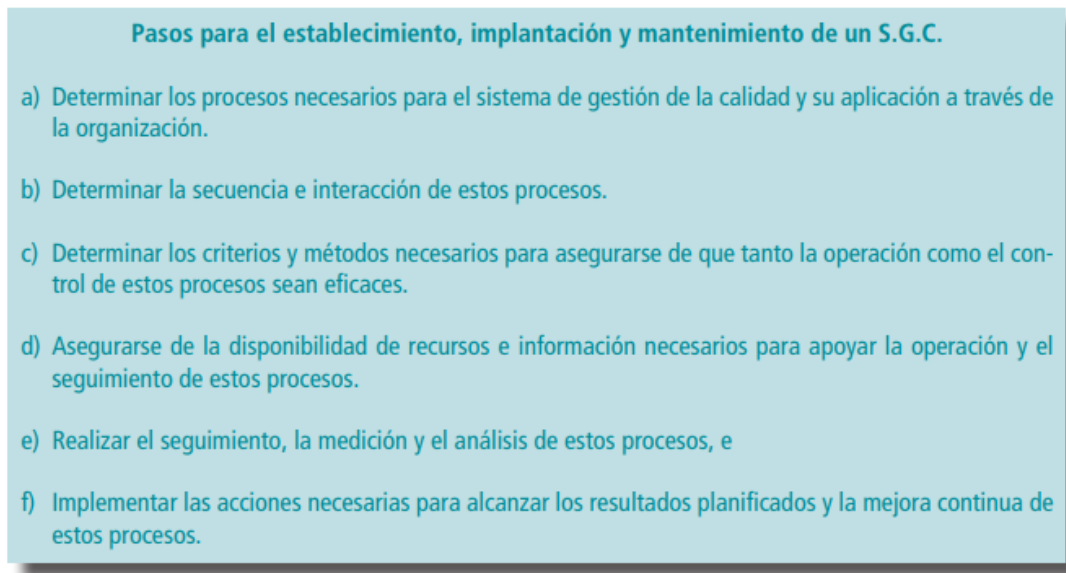
Ilustración 2: Modelo de un SGC basado en procesos.

Fuente: (Centro Andaluz, 2009)

Como se puede ver en la ilustración 2, esta estructura de proceso permite una orientación hacia los clientes, los cuales juegan un papel vital para establecer como definir los requisitos como elementos de entrada al SGC, de igual forma le da importancia al seguimiento y medición de la información que los clientes perciben acerca de como la empresa cumple con sus requisitos.

Por todo lo descrito en el párrafo anterior la norma ISO 9001 establece los pasos que toda empresa, organización, industria que desee establecer, documentar, implementar y mantener un SGC y mejorar continuamente su eficiencia.

La gestión por proceso es la base para el cumplimiento de todo SGC, por lo que toda empresa que quiera implementarlo deberá centralizar sus esfuerzos en dar respuestas a los pasos descritos en la Ilustración 3.



*Ilustración 3: Pasos para el establecimiento, implantación y mantenimiento de un S.G.C.*

*Fuente: (Centro Andaluz, 2009)*

## **D. ISO 9001:2015**

ISO 9001 es la norma de sistema de gestión más conocida y certificada del mundo. En sus inicios estaba enfocada a los sectores industriales y manufactura, pero en lo

últimos años ha cobrado protagonismo en sectores como los son el tecnológico, sector servicio y sector público.

Su aplicación a estos nuevos sectores ha provocado la evolución de la norma y a los cambios que pueda presentar en un futuro.

ISO 9001:2015, se elaboró con la intención de adaptarse a los cambios en entornos que hoy en día cada vez se vuelven más dinámicos, complejos y cambiante en el mundo empresarial debido a la adopción de nuevas prácticas para ser más competitivo y productivo como los son las tecnologías.

Los principales objetivos que persigue ISO con esta nueva versión de la norma ISO 9001 son (Noguez, 2016):

- Mantener la aplicabilidad de la norma.
- Proporcionar un conjunto básico estable de requisitos para los próximos 10 años o más.
- Seguir siendo genérico, y aplicable a organizaciones de todos los tamaños y tipos y que operen en cualquier sector.
- Mantener el enfoque actual en la gestión eficaz de los procesos, para producir los resultados deseados.
- Tomar en cuenta los cambios habidos desde la última revisión importante en el año 2000, en las prácticas y la tecnología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Reflejar los cambios en los entornos cada vez más complejos, exigentes y dinámicos en los que operan las organizaciones.
- Aplicar el Anexo SL de las Directivas ISO para mejorar la compatibilidad y la alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión.
- Usar un lenguaje simple y un estilo de escritura que faciliten una comprensión e interpretación coherente de los requisitos.

La norma ISO 9001:2015 se convierte en una herramienta cuando una organización:



a) Necesidad de demostrar su capacidad para brindar regularmente bienes y servicios que estén cumpliendo los requisitos legales, reglamentarios y estándares de calidad.

b) Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente aplicando de manera eficaz los sistemas, donde también se incluyan los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad del cliente.

En esta misma norma se habla de la documentación, como el proceso que permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.

b) Proveer la formación apropiada.

c) La respetabilidad y la trazabilidad.

d) Proporcionar evidencias objetivas

e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

Este proceso de documentación bajo la norma ISO 9001 comprende varios niveles y dentro de éstos, habla de una pirámide para representar la estructura de la documentación del sistema de gestión de la calidad, que se puede explicar en la Ilustración 4:



*Ilustración 4: Estructura para la documentación de un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9011.*

*Fuente: (Gallardo, 2010)*

Como se puede observar en la Ilustración 4, la base de la pirámide para la documentación de un SGC se inicia a través de, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados.

El siguiente escalón de la pirámide es donde se determina la información necesaria para la elaboración de los procedimientos de cada área: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué?, con la intención de generar los Manuales de Procedimientos de cada área. Los procedimientos documentados del sistema de Gestión de la calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma.

Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que conforman la organización, con el fin de efectuar procesos, procedimientos y actividades adecuadas que ayuden al mejoramiento

continuo de la calidad, esta documentación debe incluir las herramientas de verificación y control a aplicar en el SGC.

La ISO 9001 versión 2015 además de entregar a la organización todas las pautas mencionadas anteriormente, proporciona los instrumentos que buscan evidenciar las acciones de mejora continua en la organización en lo que refiere al análisis de todos sus procesos y a la aprobación de la alta dirección. Dicho sistema de gestión de la calidad y en específico la elaboración de los manuales de procedimientos tienen como objetivos:

- Comunicar la política de calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Entrenar y / o capacitar a nuevos empleados.

Definir responsabilidades y autoridades.

- Regular y estandarizar las actividades de la empresa.
- Facilitar la introducción de un mejor método dando datos completos del método actual.
- Ayudar a establecer mejores programas de operaciones y de actividades.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Además la dirección debe ejecutar el 1er. Nivel; la elaboración de la Política de calidad y los objetivos.
- Estructura para el levantamiento de cada procedimiento e Instructivo de trabajo

## **E. Principios de la Calidad según la ISO 9001:2015**

Un principio de gestión de la calidad se puede definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se enfoca en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.

Los principios de la gestión de la calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015 en esta versión son 7 a como se muestran en la Ilustración 5.



*Ilustración 5: Principios de la Gestión de la calidad según ISO 9001:2015.*

*Fuente: (Noguez, 2016)*

Como se muestran en la Ilustración 5, el primer principio es el Enfoque al cliente, esto debido a que cualquier éxito que una empresa posea es porque han hecho posible atraer y conservar la confianza de sus clientes y otras partes interesadas de las que dependa, entender las necesidades actuales y futuras de los clientes como de las partes interesadas contribuye al éxito de una organización.

El liderazgo en la dirección de la empresa hace posible que está sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

Participación del personal: Es importante implicar a todos los colaboradores de los distintos niveles para cumplir con los objetivos establecidos, esto se logra a través

del reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de las habilidades y conocimientos de la empresa a los colaboradores.

Enfoque basado en procesos: Comprender como SGC produce producen los resultados, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permiten a las empresas mejorar su desempeño.

Mejora: La mejora es esencial para que una empresa conserve niveles de desempeño y cree nuevas oportunidades.

Toma de decisiones basada en la evidencia: La toma de decisiones es un proceso complejo, por lo cual se deben tener claro las causas, efectos y consecuencias no previstas potencialmente; el análisis de los hechos, datos, como evidencias conllevan a una mayor objetividad y confianza en las decisiones que se están tomando.

Gestión de la relación: Para que una organización logre el éxito, se necesita gestionar relaciones que consigan optimizar el impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios en gran medida es de particular importancia.

## **F. Manual de calidad**

La nueva actualización de la norma no requiere la elaboración de un manual de calidad, pero sí de la información documentada que evidencia los requisitos de la norma. Por lo que se sugiere la de elaborar el Manual de Calidad, para obtener así una estructura ordenada de dicha documentación.

### **F.1. Formato del manual de calidad**

El formato del manual de calidad puede ser diseñado la empresa lo quiera siempre y cuando tenga la mínima información requerida o bien la que puedan exigir ante una Auditoría. Las pautas son las mismas para la aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001. En el caso de ser un manual Integrado se indicaría también en la portada.

### **F.1.1. Portada**

En la Portada tendría que aparecer:

- Elaborado por fecha, firma, nombre y cargo (este último opcional)
- Aprobado por fecha, firma, nombre y cargo (este último opcional)
- Revisado por fecha, firma, nombre y cargo (este último opcional)

El Titulo: MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA (incluyendo el logotipo de la empresa).

La edición del manual y la fecha: Es importante poner la edición del manual ya que cada vez que se modifica ya sea de forma o de contenido hay que modificar la edición e indicar en la nueva aquellos puntos que se han modificado, ya sea poniendo el texto en color o tachando el que se ha eliminado.

La edición del manual, el número de página y la fecha de la edición tienen que aparecer en todas las hojas, para saber en todo momento que no hay ninguna modificación y que cada hoja pertenece a la edición indicada.

Otro punto que debe aparecer en la portada del Manual es:

- Destinatario, firma y fecha
- Copia controlada y número de esta. Firma de la supervisión de la copia.
- Copia no controlada y número de esta. Firma de la supervisión de la copia.

Es muy importante, ya que en todo momento se tiene que controlar la cantidad de copias, quiénes son los destinatarios y que edición del manual tienen, ya que es información de la empresa que hay que administrar. La portada debe ser parecida a como se muestra en la Ilustración 6.

	<b>MANUAL DE CALIDAD DE (ID-)</b>	Hoja 1 de XX Edición: XX Fecha: XXXX
--	---	--

**MANUAL DE CALIDAD  
UNE-EN ISO 9001:2015**

**EDICIÓN Nº: XXXX**

**FECHA: XXXX**

Destinatario:	Copia controlada	Copia no controlada <input type="checkbox"/>
Firma:      Fecha:	Nº:	

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

*Ilustración 6: Portada de un manual de calidad.*

*Fuente: (Gómez Villoldo, 2016)*

El resto de páginas del manual, se debe poner un encabezado de página en el editor de textos como puede ser el Word con este aspecto y que se repita en cada una de las páginas. Como se muestra en la Ilustración 7.

LOGO EMPRESA	MANUAL DE CALIDAD	HOJA 1 DE X
		EDICIÓN 0 Fecha de la edición: XX/YY/ZZZZ

*Ilustración 7: Encabezados de una Manual de calidad.*

*Fuente: (Gómez Villoldo, 2016)*

### **F.1.2. Índice del manual**

El sistema de gestión de calidad, para que sea efectivo y fácil debe disponer de una estructura coherente. En el momento de redactar el manual de calidad no es necesario seguir la estructura de la norma, sino que este ordenada la documentación adaptada a la empresa. Lo único que exige la norma es que se cumplan los requisitos, de tal manera que el formato y estructura de toda documentación es libre. Un ejemplo de esta estructura de índice para un Manual de calidad bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 según Gómez Villoldo es la siguiente:

#### 0. Introducción

#### 1. Aspectos generales

##### 1.1. Aspectos generales

###### 1.1.1. Objeto, alcance y ámbito de trabajo

###### 1.1.2. Términos, definiciones y equivalencias

##### 1.2. Contexto de la organización

###### 1.2.1. Organización y su entorno

###### 1.2.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

##### 1.3. Liderazgo



1.3.1. Compromiso de la dirección y liderazgo

1.3.2. Política de calidad

1.3.3. Roles, responsabilidades y autoridad

1.4. Planificación de la calidad

1.4.1. Indicadores y objetivos de calidad

1.4.2. Planificación y control de cambios

1.4.3. Evaluación de riesgos

2. Soporte

2.1. Recursos de la organización

2.1.1. Organización

2.1.2. Recursos Humanos (RRHH)

2.1.2.1. Selección del personal y contratación

2.1.2.2. Formación del personal

2.1.2.3. Cualificación del personal

2.1.2.4. Concienciación del personal

2.1.2.5. Comunicación con el personal

2.1.3. Seguimiento y medición de los equipos de medida

2.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

2.2.1. Infraestructura

2.2.2. Ambiente de trabajo

- 2.3. Control y gestión de la información documentada
  - 2.3.1. Estructura documental
  - 2.3.2. Control de la documentación general
  - 2.3.3. Control de la información documentada
- 3. Relaciones con las partes interesadas (clientes)
  - 3.1. Procedimientos relacionados con las partes interesadas
    - 3.1.1. Relaciones con las partes interesadas
    - 3.1.2. Ofertas
    - 3.1.3. Contratos
    - 3.1.4. Aceptación de solicitudes
  - 3.2. Satisfacción del cliente
- 4.- Compras y subcontrataciones
  - 4.1. Evaluación de proveedores y subcontratistas
  - 4.2. Compras
  - 4.3. Subcontrataciones
- 5. Diseño y desarrollo
  - 5.1. Definición, análisis e implementación.
  - 5.2. Verificación, validación y transferencia de operaciones
- 6. Ejecución e implementación de la actividad de la empresa
  - 6.1. Preparación operacional
  - 6.2. Control de la producción y de la prestación del servicio

- 6.3. Validación de procesos
- 6.4. Control de los procesos
- 6.5. Identificación y trazabilidad
- 6.6. Seguimiento y medición del producto
- 6.7. Propiedad de las partes interesadas
- 6.8. Preservación del producto
- 6.9. Actividades post entrega
- 7. Seguimiento, medición, análisis y mejora
  - 7.1. No conformidades, Acciones correctivas, revisión por la Dirección y auditorías internas.
    - 7.1.1. Seguimiento y medida
    - 7.1.2. Control del producto no conforme
    - 7.1.3. Análisis de datos
    - 7.1.4. Mejora
- 8. Archivo de la documentación.

### **F.1.3. Contenido del manual**

Se desarrolla cada uno de los puntos enumerados en el índice del apartado anterior, de tal manera que se facilite la adaptación del contenido de la empresa. Se puede diseñar como uno desea, asimismo incluir o no el contenido que uno desee, siempre y cuando se analice todos los requisitos de la norma quede recogidos en la documentación del sistema, ya sea en el manual, en los procedimientos o instrucciones.

## **VI. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **A. Tipo de investigación**

La investigación que se utilizó para este trabajo fue descriptiva

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Batipsta Lucio)

Una investigación es descriptiva si busca especificar las propiedades importantes y relevantes del objeto de estudio. A través de una investigación descriptiva se espera responder el quién, el dónde, el cuándo, el cómo y el porqué del sujeto de estudio. Así mismo, busca medir o evaluar los aspectos, dimensiones o componentes más relevantes de los fenómenos a investigar. La investigación descriptiva requiere de un considerable conocimiento del área que se investiga para poder formular las preguntas específicas que busca responder, y se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

Para llevar a cabo la investigación documental en Inversiones ZUM, esta se realizó desde un enfoque descriptivo.

Se decidió utilizar este método, ya que es necesario obtener la información de los procesos de la organización, lo cual se realizara mediante la revisión de los documentos disponibles, a través de entrevistas realizadas al personal involucrado en la actividad económica de la empresa, para así identificar las condiciones reales de la empresa y luego realizar su respectivo análisis para proceder a la elaboración del manual de procedimientos.

La aplicación de la norma ISO 9001:2015 en su fase documental se lleva a cabo la planificación, ordenación y direccionamiento del proceso de implantación del

sistema de gestión de calidad, que pretende además del acercamiento diagnóstico, la socialización e involucramiento de todos los miembros de la empresa en su desarrollo exitoso.

## **B. Técnicas y procedimientos de recolección de datos**

### **B .1. Técnicas**

Recolección de la Información: Recabar los documentos y los datos que se encuentran involucrados en el procedimiento. Esto permitió conocer los procedimientos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Investigación documental: consistió en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudiaron documentos tales como bases jurídico-administrativas, registros estadísticos, actas, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Entrevista directa: consistió básicamente en reunirse con todos los colaboradores que conforman la empresa Inversiones ZUM, y cuestionarlos con la intención de obtener información. Las entrevistas se desarrollaron con éxito debido a que se tuvo en cuenta las recomendaciones siguientes:

- Tener claro el objetivo de la entrevista
- Concertar previamente la cita
- Verificar la información a través de otras fuentes
- Aclarar todas las dudas que existan
- Saber escuchar
- No hay que criticar, si sugerir cambios o aconsejar.
- Terminados los procesos y descripción de funciones someterlos a revisión por la directiva de Grupo LAFISE, para realizar las respectivas correcciones.

Observación de Campo: consistió en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, fue necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto fue posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas. La observación de campo fue muy importante, ya que permitió definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas

Técnicas de creatividad: Estimularon la producción de ideas y su evaluación entre ellas están la lluvia de ideas y 5 por qué, se utilizaron para implementar mejoras en los procesos.

## **B.2. Instrumentos**

- Observación y hoja de apuntes con las preguntas pertinentes para las entrevistas.
- Laptop.

## **C. Fases de la investigación**

Etapa 1: Apropiación e identificación de información relevante.

- Comprensión de la norma ISO 9001:2015.
- Conocimiento de la Empresa
- Estudio de la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos).
- Diagnóstico inicial de los documentos actuales existentes de Inversiones ZUM
- Identificación de los procesos

Etapa 2: Elaboración y registro de la información.

- Elaboración del mapa de procesos.
- Elaboración de los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Elaboración del manual de procedimientos
- Conclusiones
- Recomendaciones

Etapa 3: Entrega de documentos.

- Entrega de todos los documentos

#### **D. Población y muestra**

Para la investigación y ejecución de este proyecto se tomó como población los elementos e individuos que conforman la empresa de Inversiones ZUM de grupo LAFISE.

## **VII. ALCANCE**

El manual de procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 de la empresa Inversiones ZUM de grupo LAFISE fue un proyecto desarrollado bajo la gestión procesos, por lo cual llegó hasta el nivel dos de la estructura documental y abarcó parte de los lineamientos del nivel uno del Manual de calidad.

Una limitante a considerar es que la empresa solo desea la documentar la información para estructurarla, organizarse y poseer registros, y no para certificarse en un futuro cercano pero si lo contemplan la certificación en sus planes futuros, para poder concluir con los lineamientos a considerar un manual de calidad se debe tener en cuenta la gestión de riesgo y sistemas de auditorías que no son contempladas en este proyecto.

Además en el presente trabajo solo se tiene en cuenta la administración, venta y comercialización de bienes muebles e inmuebles, no se contemplan los procesos que realiza la empresa para invertir en propiedades, consumo, telecomunicaciones, entre otras actividades que realiza.



## VIII. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LA EMPRESA

### A. Historia

Grupo LAFISE es un Holding empresarial, es decir un grupo de sociedades en las que existe una empresa dominante y una o más empresas subordinadas a ella, fundada en 1985 con la intención de integrar y dinamizar los mercados de la región mediante plataformas tecnológicas.

Grupo LAFISE se ha consolidado como líder financiero regional en servicios especializados en banca, puesto de bolsa, banca de inversión, seguros, comercialización, agroexportadora, almacenes de depósitos y administración de fondo de capital de riesgo. Las operaciones de Grupo Financiero LAFISE integran hoy en los mercados de Centroamérica, Estados Unidos, México, Panamá, Venezuela, República Dominicana y Colombia.

Inversiones ZUM es una de las empresas que conforma el Grupo LAFISE, es la encargada de la comercialización, venta, administración, mantenimiento y recolocación al mercado de los bienes muebles e inmuebles a nivel nacional adjudicados o ingresados al mercado en a través de la banca LAFISE, administra más de 348 millones de dólares en bienes muebles e inmuebles, genera utilidades mayores a 10 millones de dólares anuales y administra y es dueño del 10% de las acciones de Banco LAFISE BANCENTRO.

Poseen contactos nacionales e internacionales, que facilitan la atención con eficiencia, dado que los clientes pueden ser nacionales o extranjero tiene que brindar una respuesta efectiva a las necesidades.

Se creó el 2 de septiembre de 1991, el mismo año que inicio BANCENTRO hoy Banco LAFISE BANCENTRO. Fundada por los mismos socios del Banco siendo en ese entonces:

- Ing. Roberto Zamora LLanes con 46%
- Lic. Eduardo Urcuyo con 46%

- Lic. Eduardo Montealegre 8%

También en ese año se constituyó como Roberto Zamora y Cia. Ltda, esta se transformó a Sociedad Anónima el 18 de Octubre de 1996, cediendo los 2 últimos socios su participación y siendo el socio mayoritario el Ing. Roberto Zamora LLanes con 98%, Lic. Marcela Zamora Teran 1% y Lic. Maria Martha LLanes 1%.

En el año 2005 se conforma Grupo LAFISE Nicaragua, siendo una de las empresas del grupo Inversiones ZUM.

## **B. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad**


En principio se realizó un diagnóstico junto con el gerente general de Inversiones ZUM donde se evidenció que la empresa no contaba con documentos que soportaran el Sistema de Gestión de Calidad, es por ello que no se realizó un diagnóstico basados en los numerales de la norma, sino uno que demostrara que la empresa carecía de la información necesaria para conformar el mismo.

### ***CARACTERÍSTICA EXISTE DOCUMENTADO IMPLEMENTADO***

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>EXISTE</b>	<b>DOCUMENTADO</b>	<b>IMPLEMENTADO</b>
<b>Planeación Estratégica</b>	NO		
<b>Política de Calidad</b>	NO		
<b>Objetivos de Calidad</b>	NO		
<b>Manual de Calidad</b>	NO		
<b>Manual de Funciones</b>	NO		
<b>Procedimientos Requeridos Por la Norma</b>	NO		
<b>Manual de Procedimientos</b>	NO		
<b>Retroalimentación del Cliente</b>	SI	SI	SI
<b>Revisión del gerente al funcionamiento de la empresa</b>	SI	SI	SI

<b>Programa de Auditorías Internas</b>	SI	SI	SI
<b>Capacitación del personal</b>	SI	SI	SI
<b>Acciones correctivas</b>	NO		
<b>Acciones preventivas</b>	NO		
<b>Formatos de solicitud</b>	SI	NO	

## IX. DESARROLLO

	<p>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles de Inversiones ZUM”</p>	Edición: No.1
		Fecha: Febrero 2018

<p align="center"> <b>Manual de Procedimientos de Administración,              ventas y comercialización de bienes muebles e              inmuebles</b> </p> <p align="center"> <b>NTN-ISO 9001:2015</b> </p>
---

**EDICIÓN Nº. 01**

**FECHA: FEBREO 2018**

<b>Destinatario: Inversiones ZUM</b>	<p align="center"> <b>Copia controladas                      Nº.02</b> </p>	<p align="center"> <b>Copia no controlada                      Nº.03</b> </p>
<p>Firma: _____ Fecha: _____</p>		

<p><b>Elaborado:</b>                  Melissa E. López Z.</p>	<p><b>Revisado:</b>                  Óscar Fuentes                  Mayela Zelaya</p>	<p><b>Aprobado:</b>                  Mayela Zelaya                  Gerente General</p>
<p><b>Fecha:</b> _____</p>	<p><b>Fecha:</b> _____</p>	<p><b>Fecha:</b> _____</p>

## Contenido

1. Introducción:	35
2. Aspectos Generales	35
2.1 Objetivo, Alcance y ámbito de trabajo	35
2.2 Término, definiciones y equivalencias	37
2.3 Marco Legal	43
3. Contexto de la organización	45
3.1 Organización y su entorno	45
3.1.1 Descripción y Reseña Histórica	45
3.1.2. Misión	46
3.1.3 Visión	46
3.1.4. Valores	46
3.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	47
3.3. Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad	48
4. Presentación manual de procedimientos	49
4.1. Propósito manual de procedimientos	49
4.2 Versiones de Documentos	49
4.3 Contenido	51
4.3.1 Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles	54
4.3.2. Procedimiento para la recepción de bienes muebles	59
4.3.3. Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales	63
4.3.4. Procedimiento para traslado de bienes siniestrados	69
4.3.5. Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	75
4.3.6. Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados	83
4.3.7. Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles	89
4.3.8. Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales	94
4.3.9. Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble	100
4.3.10. Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes	114
4.3.11. Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión	120
4.3.12. Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web	126


5.	Liderazgo .....	132
5.1.	Compromiso de la Dirección y Liderazgo .....	132
5.2.	Política de calidad.....	132
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridad .....	133
5.4.	Presentación del Manual de funciones.....	134
5.4.1.	Propósito .....	134
5.4.2.	Contenido.....	135
5.4.2.1.	Gerente General .....	136
5.4.2.2.	Vice Gerente.....	140
5.4.2.3.	Contador General .....	143
5.4.2.4.	Oficial Contable .....	147
5.4.2.5.	Asistente Administrativo .....	151
5.4.2.6.	Administrador de bienes .....	155
5.4.2.7.	Oficial de bienes .....	160
5.4.2.8.	Supervisor de Ventas y comercialización .....	164
5.4.2.9.	Ejecutivo de ventas.....	170
5.4.2.10.	Auxiliar de atención de oficinas .....	174
5.4.2.11.	Chofer Administrativo .....	177
<b>6.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>184</b>
	Anexo 1.....	184
	Anexo 2.....	185
	Anexo 3: Formato de Oferta de compra .....	188
	Anexo 4: Acta de Entrega de bienes inmuebles .....	190
	Anexo 5: Acta de entrega de vehículo .....	191
	Anexo 6: Acta de entrega de bienes inmuebles en arriendo.....	192
	Anexo 7: Formato de Memo de Venta- Contado .....	193
	Anexo 8: Formato de Memo de Venta- Financiado .....	194
	Anexo 9: Formato de solicitud de contrato de arriendo .....	195
	Anexo 10: Control de clientes referidos por colaborador del grupo LAFISE ....	196
	Anexo 11: Formato para Referidos.....	198
	Anexo 12: Control de clientes referidos por agentes de bienes raíces externos. .....	199
	Anexo 13: Check List para expediente de ventas de Inversiones ZUM.....	201

Anexo 14: Oferta de compra de bienes adjudicados (Personas Jurídicas) .....	202
Anexo 16: Solicitud de Liberación de prenda.....	205
Anexo 17: Bitácora de visitas- Área de Ventas.....	206
Anexo 18: Filmina de Venta de Bienes Adjudicados .....	207
Anexo 19: Formato de Reporte de proyección de Ventas .....	208
Anexo 20: Formato de Reporte de Consultas en Facebook .....	208
Anexo 21: Formato de Reporte de Visitas a Propiedades con clientes .....	209
Anexo 22: Formato de Reporte de Venta Consolidado Anual .....	210
Anexo 23: Formato de Presupuesto de Servicios para Bienes Adjudicados ...	211
Anexo 24: Formato de Informe de Visitas de Bienes Inmuebles para Bienes Adjudicados. ....	212
Anexo 25: Formato de recepción final de bienes.....	213
Anexo 26: Formato de Control de Bienes por parte de Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta .....	214
Anexo 27: Formato de Plan de Mantenimiento de IZUM reportado a Bienes Adjudicados .....	215
Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos.....	215
Anexo 29: Formato para solicitud de combustible .....	216
Anexo 30: Formato de Presupuesto para realizar mantenimientos .....	217
Anexo 31: Recibo de entrega de Repuesto y/o piezas de salvamento .....	220
Anexo 32: Hoja de inspección- Acta de entrega (Formato para Motocicletas)	221
Anexo 33: Hoja de inspección-Acta de Entrega (Formato para vehículo) .....	222
Anexo 34: Recibo de Caja por parte de contaduría .....	223
Anexo 35: Constancia de Retención.....	224
Anexo 36: Formato para Arqueo de Caja Chica .....	225
Anexo 37: Recibo de Asignación cupones de combustible .....	225
Anexo 38: Comprobante diario .....	226
Anexo 39: Consolidado de comprobante de Diario.....	227
Anexo 40: Formato de Pago de Servicios.....	228
Anexo 41: Solicitud de Vacaciones.....	229
Anexo 42: Ilustración de Portada de página web de Inversiones ZUM.....	230
Anexo 43: Ilustración de agentes o ejecutivos de ventas en página web .....	230
Anexo 44: Ilustración de campos dependientes en página web .....	231

Anexo 45: Ilustración de pestaña catálogos .....	231
Anexo 46: Portal de Facebook de Inversiones ZUM.....	232
Anexo 47: E-PROMS para clientes registrados en base de datos de BLB.....	233
Anexo 48: Versiones de Documentos.....	234

***Nota: Índice según número de páginas acorde a este documento.<sup>1</sup>***



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 1 de 144</b>

## **1. Introducción:**

El presente Manual de Procedimientos es propiedad de la empresa Inversiones ZUM. No está permitida su reproducción total o parcial sin autorización escrita de la Gerencia General. Las personas que tengan acceso al Manual, recibirán información sobre los cambios que se produzcan, como consecuencia de las revisiones a las que se somete al mismo. Si hay una edición nueva será reemplazada en su totalidad el ejemplar caducado.


La organización propietaria del Manual se reserva el derecho a requerir la devolución de este ejemplar en formato físico si finaliza la situación por la que es aplicable.

Este Manual es de difusión restringida, por lo que no se permite su adquisición o consultas a personas no autorizadas por la Gerencia General.

## **2. Aspectos Generales**

### **2.1. Objetivo, Alcance y ámbito de trabajo**

En la línea de actuación de facilitar a los colaboradores de Inversiones ZUM una empresa eficaz, así como los medios y metodologías de trabajo adecuados que reduzcan la posibilidad de error, como empresa perseguimos el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes y los reglamentos que procedan, implantando un Sistema de Gestión de la Calidad cuyo soporte documental, en lo que se refiere al segundo nivel que se presenta en este documento.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 2 de 144</b>


El manual de procedimientos tiene por objetivo recopilar los criterios fundamentales de actuación para todos los colaboradores de Inversiones ZUM, identificar los procesos clave del funcionamiento de la empresa, y promocionar internamente los principios de la calidad y de Mejora continua como medio fundamental para mejorar el servicio que se le brinda a nuestro clientes y, como consecuencia, conseguir su satisfacción con dichos servicios.

Así mismo, el Sistema de Gestión de la Calidad debe servir de referencia permanente durante la implantación y aplicación continua, para la cual resulta imprescindible la participación y compromiso de todos los colaboradores de Inversiones ZUM. La Alta Dirección, está abierta a cualquier sugerencia que permita mejorar desde la Mejora Continua y la satisfacción de los clientes.

Mediante los lineamientos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, Inversiones ZUM pretende establecer los requisitos para que su sistema de calidad:

- ✓ Demuestre su capacidad para proporcionar de manera coherente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.
- ✓ Aumente la satisfacción del cliente interno como externo a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance del sistema de gestión de calidad aquí desarrollado aplica tanto a las actividades realizadas dentro de las instalaciones de Inversiones ZUM situadas en Km. 5 ½ carretera a Masaya, Centro financiero LAFISE así como en el resto de empresas afines a Inversiones ZUM.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 3 de 144</b>

Las actividades desarrolladas por Inversiones ZUM consisten en la comercialización, venta, administración, mantenimiento y recolocación al mercado de los bienes muebles e inmuebles a nivel nacional adjudicados o ingresados al mercado en a través de la banca LAFISE o afines a Grupo LAFISE.

## 2.2. Término, definiciones y equivalencias

Los términos utilizados por la empresa Inversiones ZUM para describir la cadena de suministros serán los siguientes:




**Activo:** Conjunto de recursos económicos o bienes y derechos que posee una persona natural o jurídico y que son fuente potencial de beneficios.

**Activo Fijo:** Conjunto de activos tangibles e intangibles de naturaleza duradera, no destinados para la venta, que se utilizan en las operaciones normales del negocio, bien sea en la producción, venta de mercancías o productos, o prestación de servicios a los clientes o a la misma empresa.

**Almacén:** Espacio delimitado en donde se guardan elementos, bienes o mercancías de consumo o devolutivos, los cuales han de suministrarse a las dependencias que conforman una entidad para que ésta cumpla los objetivos propuestos, los cuales están bajo custodia y administración del funcionario responsable del mismo.

**Arte:** Publicidad de bienes muebles y/o inmuebles específicos para feria de vehículos u Open House.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 4 de 144</b>

**Aseguradoras:** Empresa que asegura bienes ajenos según un lo pactado en el contrato de seguro.

**Avalúo:** Estimación que se hace del valor o precio de un bien.

**Baja:** Se presenta cuando un bien es retirado definitivamente del servicio, tanto en forma física como de los registros del patrimonio de la entidad por obsolescencia, o por estar inservible o porque siendo servible ha sido donado, vendido, permutado, hurtado o robado

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.


**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Bien patrimonial:** Son los que poseen titularidad de la administraciones públicas que no tiene carácter de bienes de dominios público, es decir, que no estén destinado directamente al uso público o afectados a un servicio público. Si no consta la afectación de un bien se presume su carácter es patrimonial.

**Bienes siniestrados:** Bienes que por un accidente o daño son indemnizados por una aseguradora, por el valor que permita dejar las cosas como estaban antes de la ocurrencia del siniestro.

**Bono:** Cantidad cobrada por el ejecutivo de venta y supervisor de venta y comercialización por la venta de un bien mueble.

**Caso:** Oferta que realiza un cliente.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 5 de 144</b>

**Catálogos:** Lista de bienes inmuebles que no están inscritos en el área legal de BLB.

**Circulado:** Es el procedimiento empleado por la policía para transmitir que dicho bien presenta problemas legales debido a casos como cobro judicial por parte de un banco, choque, actividades ilícitas, entre otras.

**Comercialización de Bienes:** Es la operación mercantil consistente en la transferencia del dominio de un bien servible o inservible a cambio de un valor representado en dinero o en especie.

**Comisión de la empresa:** Paga de forma mensual aplicando un porcentaje establecido por la venta y/o alquiler establecido en el contrato por un bien inmueble.

**Comisión del colaborador:** Cantidad cobrada por el ejecutivo de venta y supervisor de venta y comercialización por la venta de un bien inmueble.


**Condiciones especiales:** Hace referencia a tipo de crédito, comisiones, honorarios, plaza, tasas de interés para un financiamiento.

**Contrato:** Acuerdo que se realiza por escrito, en el las partes involucradas se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir las series de condiciones expuestas.

**Empresa:** Conjunto de Personas e instalaciones con una disposición de responsabilidad, autoridad y relaciones.

**E-PROMS:** Publicidad de medios no convencionales que se envía a través de correo electrónico.

**Evento:** Actividades para promocionar ventas como Open House, feria del hogar, feria de vehículos, entre otras.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 6 de 144</b>

**Falso Flete:** Es una cantidad de dinero que se ha de pagar al fletador, después de haber concertado un arriendo a un vehículo en la grúa y después este no usó el servicio.

**Gasto:** Egreso necesario para el desarrollo de la actividad de la entidad, cuyo importe generalmente se asocia con los ingresos obtenidos por la venta de bienes o prestación de servicios.

**Generales de leyes:** Género, educación, estado civil, identidad de una persona.


**Inventario:** Relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cual debe reflejar. Número de unidades en existencia, descripción y referencia del producto o activo, valor de compra, precio de venta, fecha de adquisición, entre otros.

**Inventario físico:** Es la verificación física de los bienes o elementos en la bodega del almacén, dependencias, a cargo de usuarios, con el fin de confrontar las existencias reales o físicas, contra los saldos registrados.

**Manual:** Documento detallado que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones e información sobre lineamientos, políticas, métodos, funciones, sistemas y procedimientos de actividades de una entidad.

**Mantenimiento correctivo:** Consiste en reparar fallas, es el tipo de mantenimiento que deberá actuar lo más rápidamente posible con el objetivo de evitar costos y daños materiales y/o humanos mayores.

**Mantenimiento preventivo predictivo:** Trata de determinar el momento en el cual se deben efectuar las reparaciones mediante un seguimiento que determine el periodo máximo de utilización antes de ser reparado.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 7 de 144</b>

Mantenimiento preventivo programado: Es cual las revisiones se realizan por tiempo, kilometraje, horas de funcionamiento, etc.

Mora: Incumplimiento de pago a contrato según fecha estipulada.

Página web o web site: Documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces para facilitar la navegación entre los contenidos.

Persona natural: Es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

Persona jurídica: Es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de esta.

Precio base: Precio mínimo a vender un bien.

Propiedad en arriendo: Propiedad perteneciente a BLB que tiene un estatus de re compra de la propiedad por el ex deudor y este tiene posesión de la propiedad.


Propiedad en alquiler: Propiedad perteneciente a BLB que su estatus dentro de la institución bancaria no tiene referencia con el ex deudor.

Rédito: Cantidad de dinero que produce periódicamente un capital.

Registro: Grupo de datos o códigos adyacentes que se manejan como una unidad.

Registro contable: Asiento o anotación contable que debe ser realizado para reconocer un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia.

Salesforce: Plataforma de gestión de información.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 8 de 144</b>

**Seguro de bienes:** Medida de amparo de los bienes a que están obligados todas las entidades que manejan bienes del Estado para proteger el patrimonio público, de tal manera que en caso de pérdida o deterioro se logre obtener su resarcimiento, para lo cual fija como regla general la constitución de una póliza de seguros.

**Siniestro pagados:** Se refiere a los montos pagados por concepto de indemnizaciones incluyendo los valores egresados por concepto de atención de siniestro, tales como honorarios de peritos, gastos de ajustadores e inspectores.

**Spot publicitario:** Recurso para dar a conocer un bien mueble o inmueble en concreto y convencer como estimular el deseo de los clientes al que va dirigido hacia un determinado target.

**Traslados:** Actividad mediante la cual se cambia la ubicación física de bienes dentro de las dependencias de la entidad, ocasionando por tal motivo la cesación de responsabilidad de quien los entrega y transfiriéndola a quien la recibe.

**Valor de mercado:** Valor de un bien determinado por la oferta y demanda del mercado.


**Valor de realización:** Valor obtenido por la venta de un activo después de deducir todos los costes y gastos directos que dicha venta implica.

**Ventas referidas:** Ventas que se realizan porque el cliente es referido por un tercero a los ejecutivos de Inversiones ZUM.

**Ventas directas:** Ventas que se realizan sin que el cliente sea remitido por alguien, se dan ejecutivo de venta que se ha puesto en contacto directo con el cliente.

**IZUM:** Inversiones ZUM



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 9 de 144</b>

BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

Para el propósito de las normas internacionales en las que se basa el presente manual son aplicables los términos y definiciones dados en las normas internacionales UNE-EN-ISO 9000:2015 y UNE-EN ISO 9001:2015.

Existe a lo largo de la documentación una serie de siglas y términos utilizados de forma equivalente: SGC= Sistema de Gestión de Calidad, MC= Manual de Calidad, MF= Manual de Funciones y MP= Manual de Procedimientos.

**Código: SGC-MC-01**

Se interpreta como Sistema de gestión de calidad, Manual de calidad, Versión 01.

**Código: SGC-MP-01-01**

Se interpreta como Sistema de gestión de calidad, Manual de procedimiento, Versión 01, número de procedimiento 01.


**Código: SGC-MF-01-01**

Se interpreta como Sistema de gestión de calidad, Manual de funciones, Versión 01, número de puesto en base estructura organizacional 01.


**2.3. Marco Legal**

Inversiones ZUM para gestionar todos sus procedimientos tiene que tener como base las siguientes leyes, reglamento, manuales y normas:

- Ley contra el lavado de dinero u otros activos
- Código Civil de la República de Nicaragua
- Ley 618
- Código de comercio de la República de Nicaragua

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 10 de 144</b>

- Ley general de sociedades mercantil
- Ley de títulos y valores
- Reglamento interno de Banco LAFISE BANCENTRO
- Reglamento interno de Grupo LAFISE
- Política de bonificación al personal de Inversiones ZUM.
- Manual de proceso de Banco LAFISE BANCENTRO
- Manual de beneficios de capital humano de Grupo LAFISE
- Manual de procedimientos de bienes adjudicados de Banco LAFISE BANCENTRO.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Contexto de la organización</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 11 de 144</b>

### **3. Contexto de la organización**


#### **3.1. Organización y su entorno**

##### **3.1.1. Descripción y Reseña Histórica**

Grupo LAFISE es un Holding empresarial, es decir un grupo de sociedades en las que existe una empresa dominante y una o más empresas subordinadas a ella, fundada en 1985 con la intención de integrar y dinamizar los mercados de la región mediante plataformas tecnológicas.

Grupo LAFISE se ha consolidado como líder financiero regional en servicios especializados en banca, puesto de bolsa, banca de inversión, seguros, comercialización, agroexportadora, almacenes de depósitos y administración de fondo de capital de riesgo. Las operaciones de Grupo Financiero LAFISE integran hoy en los mercados de Centroamérica, Estados Unidos, México, Panamá, Venezuela, República Dominicana y Colombia.

Inversiones ZUM es una de las empresas que conforma el Grupo LAFISE, es la encargada de la comercialización, venta, administración, mantenimiento y recolocación al mercado de los bienes muebles e inmuebles a nivel nacional adjudicados o ingresados al mercado en a través de la banca LAFISE, administra más de 348 millones de dólares en bienes muebles e inmuebles, genera utilidades mayores a 10 millones de dólares anuales.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Contexto de la organización</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 12 de 144</b>

Poseen contactos nacionales e internacionales, que facilitan la atención con eficiencia, dado que los clientes pueden ser nacionales o extranjero tiene que brindar una respuesta efectiva a las necesidades.

### **3.1.2. Misión**

Servir de asesor inmobiliario e inversiones a empresas del Grupo LAFISE que desee nuestro servicio de así como a público en general.

### **3.1.3 Visión**

Brindar servicio integral a todos nuestros clientes ofreciéndole las mejores opciones en compra y venta de bienes, administración de bienes y otros garantizando un servicio de calidad con colaboradores con alto nivel de experiencia.

### **3.1.4. Valores**

- **Excelencia-La prioridad son nuestros clientes**


Es la constante búsqueda y entrega de soluciones que respondan a las necesidades de nuestros clientes, obteniendo el máximo beneficio, lo que se traduce en el logro de excelentes resultados.

- **Compromiso - Yo soy LAFISE**

Es la medida en que estamos motivados a contribuir con el éxito de LAFISE, entregando lo mejor de nosotros mismos y trabajando unidos como equipo/familia para cumplir con orgullo las metas de nuestra organización.

- **Ética e Integridad - La Ética e Integridad son nuestra consigna**

Es nuestro deber hacer siempre lo correcto, guiados por nuestros principios éticos y trabajando con honestidad y lealtad hacia la organización y dentro del más alto nivel de respeto hacia nosotros mismos, nuestros compañeros y clientes.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Contexto de la organización</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 13 de 144</b>

- **Innovación - La innovación está en nuestro ADN**

Es la capacidad de incorporar cambios y mejoras a productos, procesos y servicios para aumentar la competitividad, optimizar el desempeño y generar valor en un mercado en constante evolución.

- **Trabajo en Equipo - El trabajo en equipo es la base de nuestro éxito**

Es alcanzar los mejores resultados a través de los esfuerzos en conjunto de todos los colaboradores en un ambiente de confianza, comunicación abierta y honesta, inspirados por un objetivo común.

- **Respeto - El respeto a nuestros colaboradores y clientes es la base de nuestras relaciones**


Es reconocer los intereses y necesidades de los demás, aceptando nuestras diferencias y valorando perspectivas diferentes.

- **Responsabilidad Social - Somos una empresa socialmente responsable**

Es una nueva forma de gestión y visión de hacer negocios, en una relación ganar-ganar en conjunto con nuestras partes interesadas, contribuyendo al desarrollo social y económico de las comunidades, preservando el medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

### **3.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

En la línea de actuación de facilitar al personal una organización eficaz, así como los medios y metodologías de trabajo adecuados que reduzcan la posibilidad de error, se persigue el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de todas las partes interesadas, nuestros clientes y los reglamentos que procedan,

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Contexto de la organización</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 14 de 144</b>


implantando un Sistema de Gestión de Calidad cuyo soporte documental queda recopilado en el presente Manual.

Inversiones ZUM estudia previamente las necesidades del cliente y da su servicio personalizado velando por los intereses de este. Cada venta y asesoramiento realizado se adapta a las expectativas y necesidades del cliente, ofreciéndole la máxima calidad y atención en el servicio ofrecido.

### **3.3. Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad**

La documentación del sistema de gestión de calidad y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de la misma y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015

El presente manual es la firme muestra que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos a través de todos los niveles de la misma. Su alcance es para los procedimientos de administración, venta y comercialización de bienes muebles y/o inmuebles adjudicados por BLB.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 15 de 144</b>

#### **4. Presentación manual de procedimientos**

Este documento contiene la descripción de cada uno de los procedimientos obligatorios y necesarios que intervienen para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la documentación del Sistemas de gestión de Calidad.

##### **4.1. Propósito manual de procedimientos**

Determinar las actividades que se deben realizar dentro de Inversiones ZUM en relación con el cumplimiento de los objetivos y metas, y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de cada uno de los cargos de los empleados.


##### **4.2 Versiones de Documentos**

La documentación sometida a todo el proceso de elaboración, revisión y primera aprobación final tendrá la numeración 1.0.y las nuevas versiones incrementan en una la numeración.

#### **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS**

El listado maestro de documentos debe seguir el siguiente formato:

<b>Código</b>	<b>Título de documento</b>	<b>Versión</b>	<b>Estado</b>	<b>Autor</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Fecha de vigencia</b>

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 16 de 144</b>

Ejemplo:


<b>Código</b>	<b>Título de documento</b>	<b>Versión</b>	<b>Estado</b>	<b>Autor</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Fecha de vigencia</b>
<b>SGC-MP-01-06</b>	Procedimiento para contrato para alquileres de bienes inmuebles	01	Digital	M.E.L.Z	Archivos de IZUM	Febrero 2018

### **TABLA DE CONTROL DE CAMBIO**

Se deben conservar la última actualización en la tabla del documento y se debe destacar con cursiva el texto del documento que fue cambiado con respecto a la versión anterior. Se debe seguir la siguiente tabla para el control de cambio:

Versión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Persona que lo solicitó
---------	------	------------------	---------	-------------------------



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 17 de 144</b>


Ejemplo:

Versión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Persona que lo solicitó
01	Caratula	Pie de firma de aprobación para el Representante de la Dirección	Agilizar el proceso de mantención del Sistema de Gestión de la calidad	Ejecutivo de ventas

Hay que tener en cuenta que cada vez que se realice un cambio en algún procedimiento, se debe rellenar el **Anexo 48 –Versión de documentos** como también actualizar la versión del manual, esto con la intención de mantener un control de la información documentada.

### 4.3 Contenido

- 4.3.1 Recepción de bienes inmuebles
- 4.3.2 Recepción de bienes muebles
- 4.3.3 Recepción de bienes siniestrados patrimoniales
- 4.3.4 Traslado de bienes siniestrados
- 4.3.5 Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles
- 4.3.6 Contrato para alquileres de bienes inmuebles

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 18 de 144</b>

4.3.7 Cobranza de alquileres de bienes inmuebles


4.3.8. Venta de bienes siniestrados patrimoniales

4.3.9. Venta de bienes muebles y/o inmuebles

4.3.10. Creación de eventos para comercialización de bienes

4.3.11. Publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión

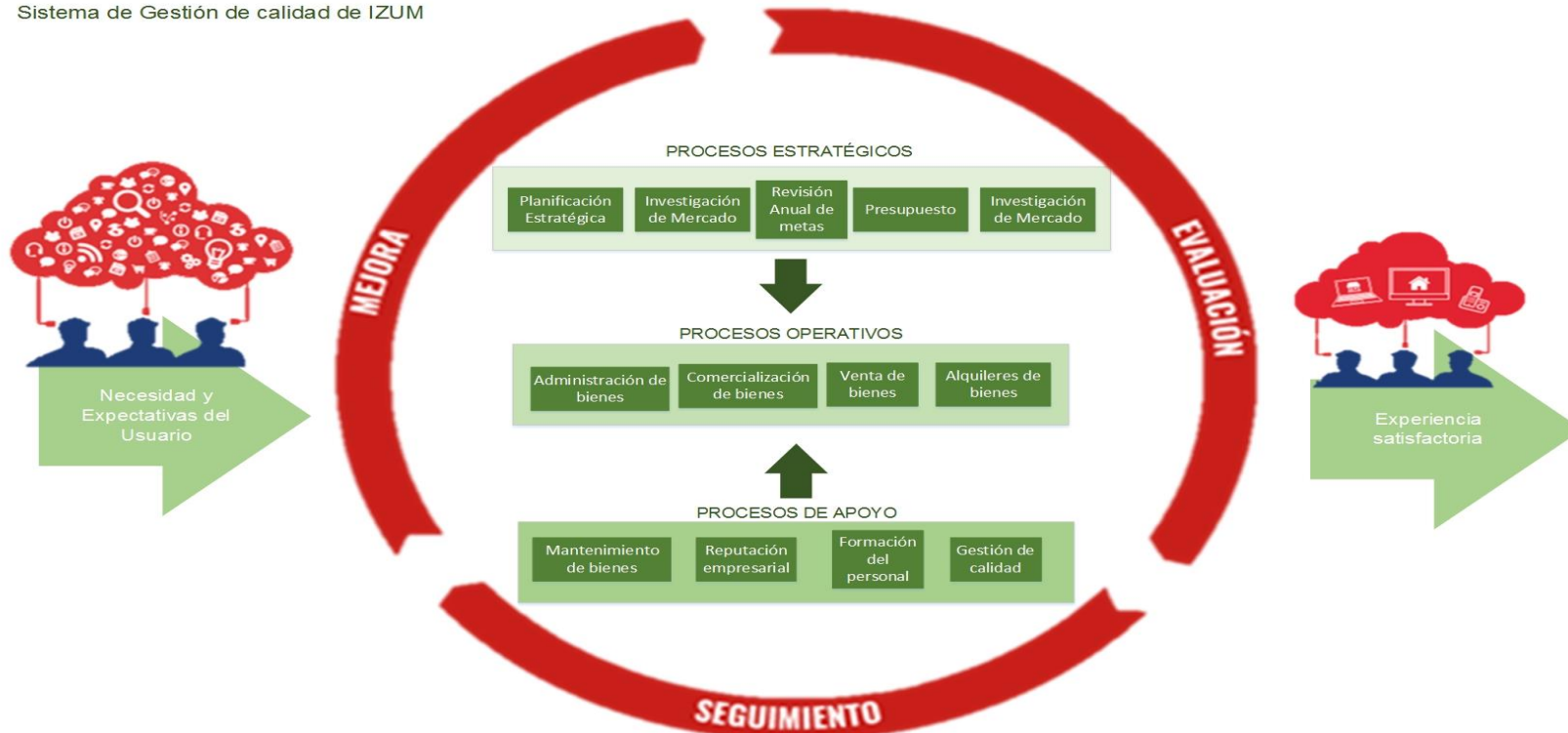
4.3.12. Publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>“Manual de Procedimientos de Administración, ventas y comercialización de bienes muebles e inmuebles”</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 19 de 144</b>

## MAPA DE PROCESO

### MAPA DE PROCESO

Sistema de Gestión de calidad de IZUM



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-01</b> <b>Página: 1 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 20 de 144</b>

### **4.3.1 Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles**

#### **4.3.1.1. Objetivo**

Recibir bienes inmuebles adjudicados por el área de los bienes adjudicados de BLB para su administración y resguardo.

#### **4.3.1.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa e indirecta en la recepción de bienes inmuebles.

#### **4.3.1.3. Definiciones y referencias**

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

**Registro:** Grupo de datos o códigos adyacentes que se manejan como una unidad.


**IZUM:** Inversiones ZUM

**BLB:** Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.1.4. Responsabilidades**

**Administrador de bienes:** Gestionar la recepción de los bienes inmuebles con BLB y actualizar base de datos de bienes de IZUM.

**Gerente general:** Revisar y aprobar presupuestos de mantenimiento y viáticos. Supervisar funciones del administrador de bienes.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-01</b> <b>Página: 2 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 21 de 144</b>

Contador general: Registrar los movimientos contables como desembolso por viáticos.

#### **4.3.1.5. Políticas**


Se debe programar en conjunto con el área de bienes adjudicados de BLB la recepción del bien inmueble. Es deber del administrador de bienes solicitar al área de bienes adjudicados de BLB detalle sobre el estado del bien, sus condiciones físicas y de seguridad.

Si el bien inmueble necesita mantenimiento el administrador de bienes debe presentar de dos a tres *Formatos de presupuestos para realizar mantenimientos (Anexo 30)* al gerente general y este debe revisarlos, escoger el que mejor se adapte a la necesidad y autorizarlo para que bienes adjudicados pueda valorar y gestionar los procesos internos en BLB, por lo que al área de bienes adjudicados se le presenta un *Formato de Presupuesto de Servicios (Anexo 23)*.

El presupuesto cuando es aprobado se solicita al área de bienes adjudicados el 60% de anticipo para que el proveedor/contratista que va a ejecutar el mantenimiento inicie el trabajo, se le cancela al proveedor/contratista el restante (40%) cuando finalice el mantenimiento.

Es deber del administrador de bienes crear un informe grafico del trabajo que ha realizado el contratista y debe llenar el *Formato de Recepción Final de Bienes (Anexo 25)* del contratista hacia el administrador de bienes de IZUM para constatar el cumplimiento del solicitado al contratista.


Si el bien se encuentra fuera de Managua, se debe solicitar con 24 horas de anticipación viáticos por lo que debe rellenar el *Formato de solicitud de viáticos*

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-01</b> <b>Página: 3 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 22 de 144</b>

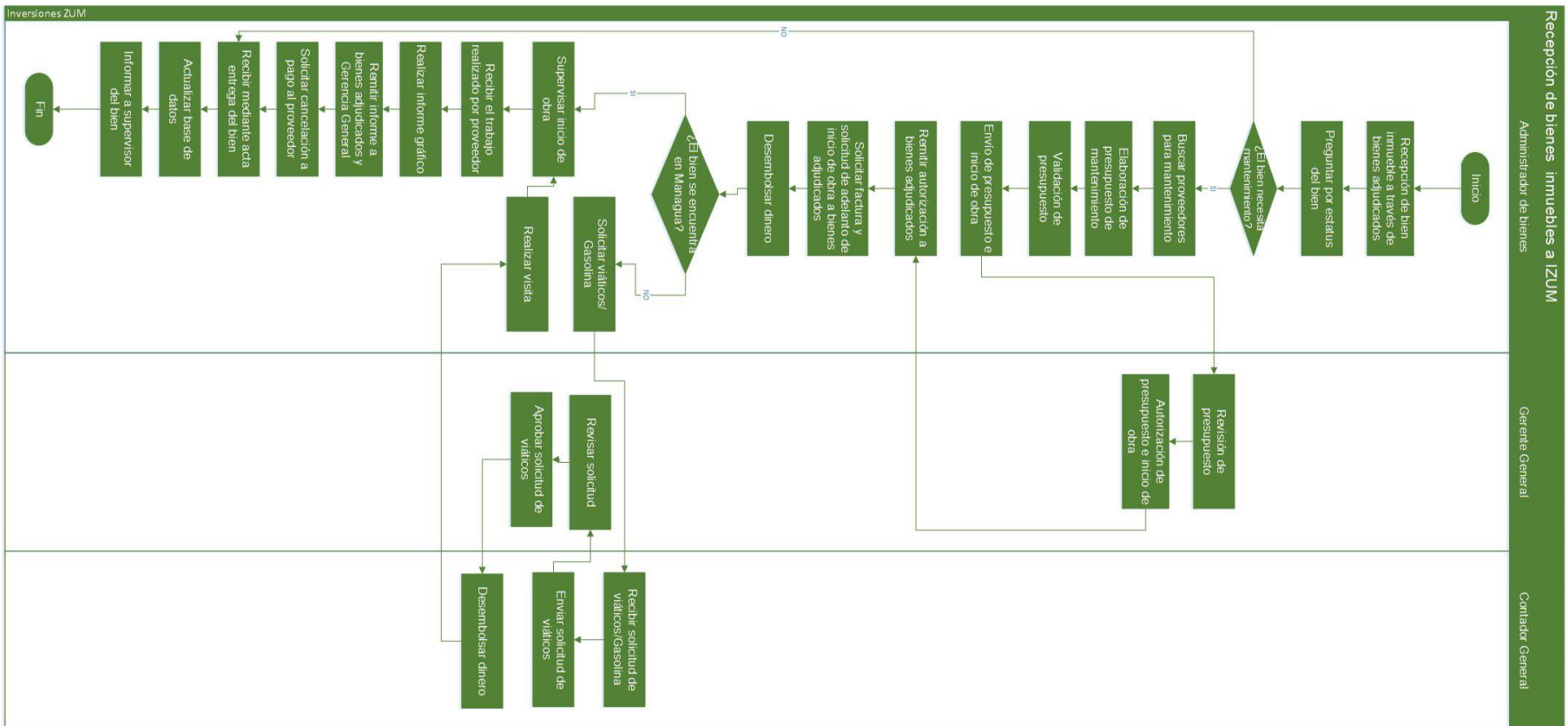
(Anexo 28) y remitirlo al área contable para que este se encargue de gestionar la aprobación con el gerente general de IZUM y desembolso del dinero para viáticos.


Para gestionar combustible, se debe de llenar el *Formato de solicitud de combustible (Anexo 29)* y ser remitido al gerente general para que este de la aprobación y se desembolse el dinero.

Una vez garantizado que el bien inmueble se encuentre en óptimas condiciones se procede al recibirle mediante actas el bien a bienes adjudicados de BLB y se debe actualizar de forma inmediata la base de datos de IZUM y una vez actualizada se procede a enviarle vía correo electrónico al supervisor de venta y comercialización con copia a los ejecutivos de venta y gerente general que el bien ha sido recibido y está en condiciones ideales para su venta.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-01</b> <b>Página: 4 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 23 de 144</b>

#### 4.3.1.6. Procedimientos



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01</b> <b>Página: 5 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 24 de 144</b>

#### 4.3.1.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Administrador de bienes
- Contador general

#### 4.3.1.8. Documentos de referencia

Anexo 23: Formato de Presupuesto de Servicios para Bienes Adjudicados

Anexo 25: Formato de Recepción Final de Bienes


Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos

Anexo 29: Formato para solicitud de combustible.

Anexo 30: Formato de Presupuesto para realizar mantenimientos

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
	Firma:	Cargo: Gerente General
Firma:	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes muebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-02</b> <b>Página: 1 de 4</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 25 de 144</b>

### **4.3.2. Procedimiento para la recepción de bienes muebles**

#### **4.3.2.1. Objetivo**

Recibir bienes muebles adjudicados por el área de los bienes adjudicados de BLB para su administración y resguardo.

#### **4.3.2.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa o indirecta en la recepción de bienes muebles.

#### **4.3.2.3. Definiciones y referencias**

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Circulado:** Es el procedimiento empleado por la policía para transmitir que dicho bien presenta problemas legales debido a casos como cobro judicial por parte de un banco, choque, actividades ilícitas, entre otras.


**IZUM:** Inversiones ZUM

**BLB:** Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.2.4. Responsabilidades**

**Administrador de bienes:** Gestionar la recepción de los bienes muebles con BLB y actualizar base de datos de bienes de IZUM.

**Gerente general:** Supervisar funciones del administrador de bienes

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes muebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-02</b> <b>Página: 2 de 4</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 26 de 144</b>

#### **4.3.2.5. Políticas**

Se debe programar en conjunto con el área de bienes adjudicados de BLB la recepción del bien mueble. Es deber del administrador de bienes solicitar al área de bienes adjudicados de BLB soporte del mantenimiento mecánico del bien mueble y el debido chequeo de la batería si son vehículos.


Los bienes mueble como vehículos (carro, motos, camiones, etc.]) no tiene dichos mantenimiento y esta circulado por la policía el administrador de bienes bajo ninguna circunstancia puede recibir el bien. Una vez presentados los soportes de mantenimientos y que no está circulado, se procede a recibirle al área de bienes adjudicados de BLB mediante actas de entrega de bienes.

Los vehículos una vez recibido, serán trasladados al auto lote de IZUM, ubicado KM 11.5 Carretera Nueva a León. Si son maquinarias, equipos, entre otros, serán trasladados a la bodega de Ticuantepe de IZUM.

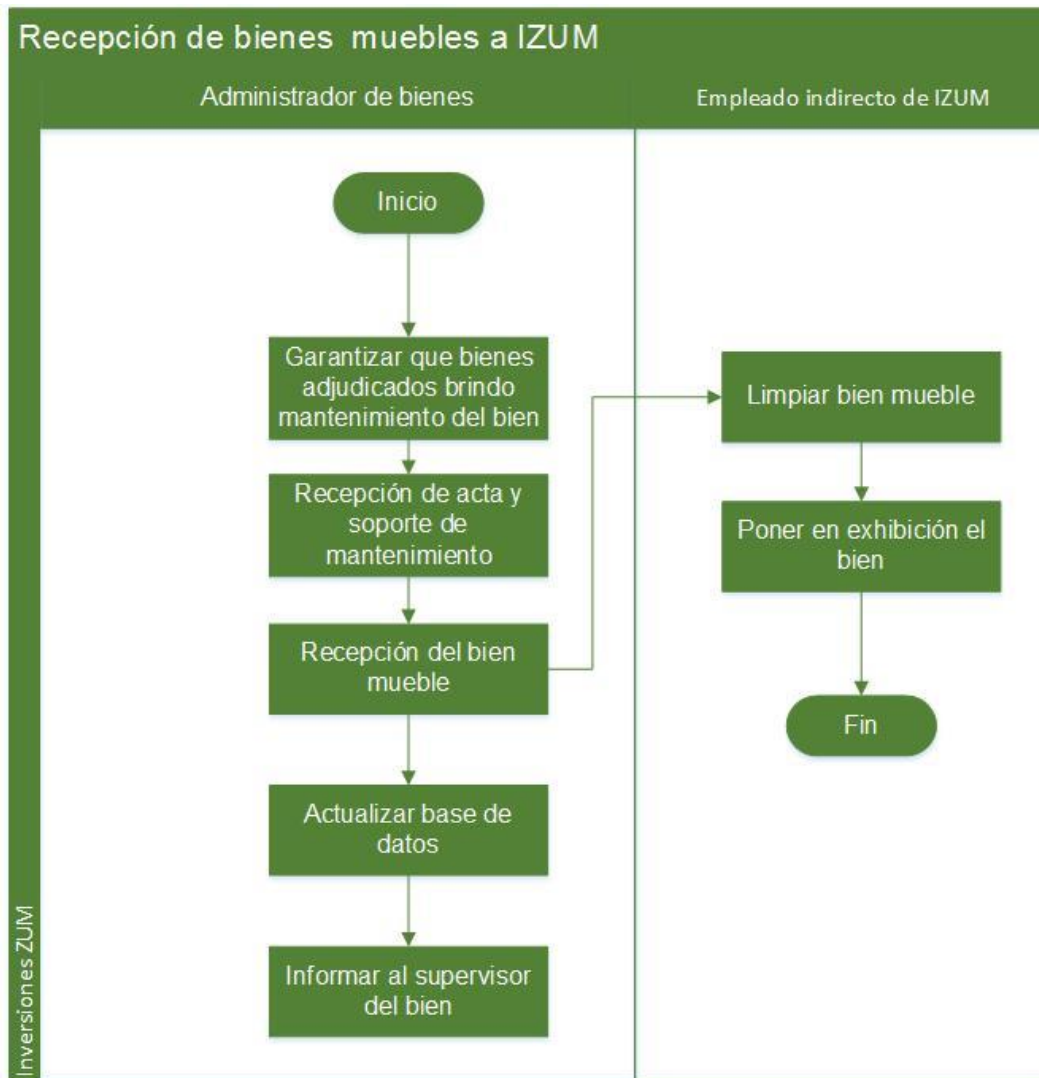
Todo bien mueble que es recibido se debe limpiar y luego ponerlos en exhibición, en caso de los vehículos se deben de lavar antes de ponerlos en exhibición.


Los bienes inmuebles como maquinarias y equipos pasaran a ubicarse en el almacén de Ticuantepe o el almacén de La Rocargo.

Es deber del administrador de bienes actualizar la base de bienes en su administración y enviarle vía correo electrónico al supervisor de ventas y comercialización con copia a los ejecutivos de venta y gerente general que el bien ha sido recibido y está en condiciones ideales para su venta.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes muebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-02</b>
		<b>Página: 3 de 4</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 27 de 144</b>

#### 4.3.2.6. Procedimientos




	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes muebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-02</b> <b>Página: 4 de 4</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 28 de 144</b>

#### 4.3.2.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Administrador de bienes
- Empleado externo

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
	Firma:	Cargo: Gerente General
Firma:	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-03</b> <b>Página: 1 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 29 de 144</b>

### **4.3.3. Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales**

#### **4.3.3.1. Objetivo**

Recibir bienes siniestrados patrimoniales de las aseguradoras para su administración y resguardo.

#### **4.3.3.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa en la recepción de bienes patrimoniales.


#### **4.3.3.3. Definiciones y referencias**

**Almacén:** Espacio delimitado en donde se guardan elementos, bienes o mercancías de consumo o devolutivos, los cuales han de suministrarse a las dependencias que conforman una entidad para que ésta cumpla los objetivos propuestos, los cuales están bajo custodia y administración del funcionario responsable del mismo.

**Aseguradoras:** Empresa que asegura bienes ajenos según un lo pactado en el contrato de seguro.

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Bienes siniestrados:** Bienes que por un accidente o daño son indemnizados por una aseguradora, por el valor que permita dejar las cosas como estaban antes de la ocurrencia del siniestro.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-03</b> <b>Página: 2 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 30 de 144</b>

Bien patrimonial: Son los que poseen titularidad de la administraciones públicas que no tiene carácter de bienes de dominios público, es decir, que no estén destinado directamente al uso público o afectados a un servicio público. Si no consta la afectación de un bien se presume su carácter es patrimonial.

Inventario: Relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cual debe reflejar. Número de unidades en existencia, descripción y referencia del producto o activo, valor de compra, precio de venta, fecha de adquisición, entre otros.

Inventario físico: Es la verificación física de los bienes o elementos en la bodega del almacén, dependencias, a cargo de usuarios, con el fin de confrontar las existencias reales o físicas, contra los saldos registrados.

Registro contable: Asiento o anotación contable que debe ser realizado para reconocer un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia.


IZUM: Inversiones ZUM

#### **4.3.3.4. Responsabilidades**

Oficial de bienes: Realizar la recepción de bienes patrimoniales. Brindar una excelente atención al cliente. Administrar y actualizar la base de datos de bienes siniestrados patrimoniales que posee IZUM.

Gerente general: Revisar y aprobar viáticos. Supervisar funciones del oficial de bienes.

Contador general: Registrar los movimientos contables como desembolso de dinero para viáticos y gasolina.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-03</b> <b>Página: 3 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 31 de 144</b>

#### **4.3.3.5. Políticas**

Seguros LAFISE envía vía correo electrónico al oficial de bienes de IZUM una orden de recepción de bienes siniestrados patrimoniales con una lista de inventario.


El oficial de bienes debe de comunicarse vía teléfono y correo electrónico con el cliente al que se le va a recepcionar el bien siniestrado patrimonial y agendar una cita para la extracción del bien. El proceso de extracción a partir de la hora acordada con el cliente es de: Managua- 2 horas, Resto de departamentos de Nicaragua-7 horas aproximadamente.

El oficial de bienes tiene el deber de verificar e inspeccionar que lo que está recibiendo este acorde a la lista de inventario. Debe verificar modelo, marca, cantidad, estilo y estado físico bien, como además debe realizar el levantamiento de inventario oficial.

Una vez realizado el levantamiento oficial, se procede a firmar el documento, este tiene que tener la firma de quien entrega el bien, número de cédula y nombre de la persona que entrega el bien. Si el bien es de una empresa y no de una persona natural, se le exige que la hoja tenga el sello de la empresa. Además la hoja del levantamiento de inventario tiene que ir firmada por quien realiza el inventario.

Si la empresa o entidad natural tiene un control de salida, se le deberá pedir una copia de este control para que quede como soporte del proceso realizado.

Una vez recibido el bien estos son trasladados a los almacenes de IZUM ubicado en Ticuantepe o LaRocargo. El empleado externo de IZUM que se encuentra en ese almacén debe de constatar que lo que está recibiendo este acorde al levantamiento

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-03</b> <b>Página: 4 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 32 de 144</b>

de inventario oficial para posteriormente firmarle al oficial de bienes la hoja de inventario.


Es deber del oficial de bienes actualizar de forma inmediata la base de datos de bienes patrimoniales que están bajo la administración de IZUM.

Si el bien se encuentra fuera de Managua, se debe solicitar con 24 horas de anticipación viáticos por lo que debe rellenar el *Formato de solicitud de viáticos (Anexo 28)* y remitirlo al área contable para que este se encargue de gestionar la aprobación con el gerente general de IZUM y desembolso del dinero para viáticos.

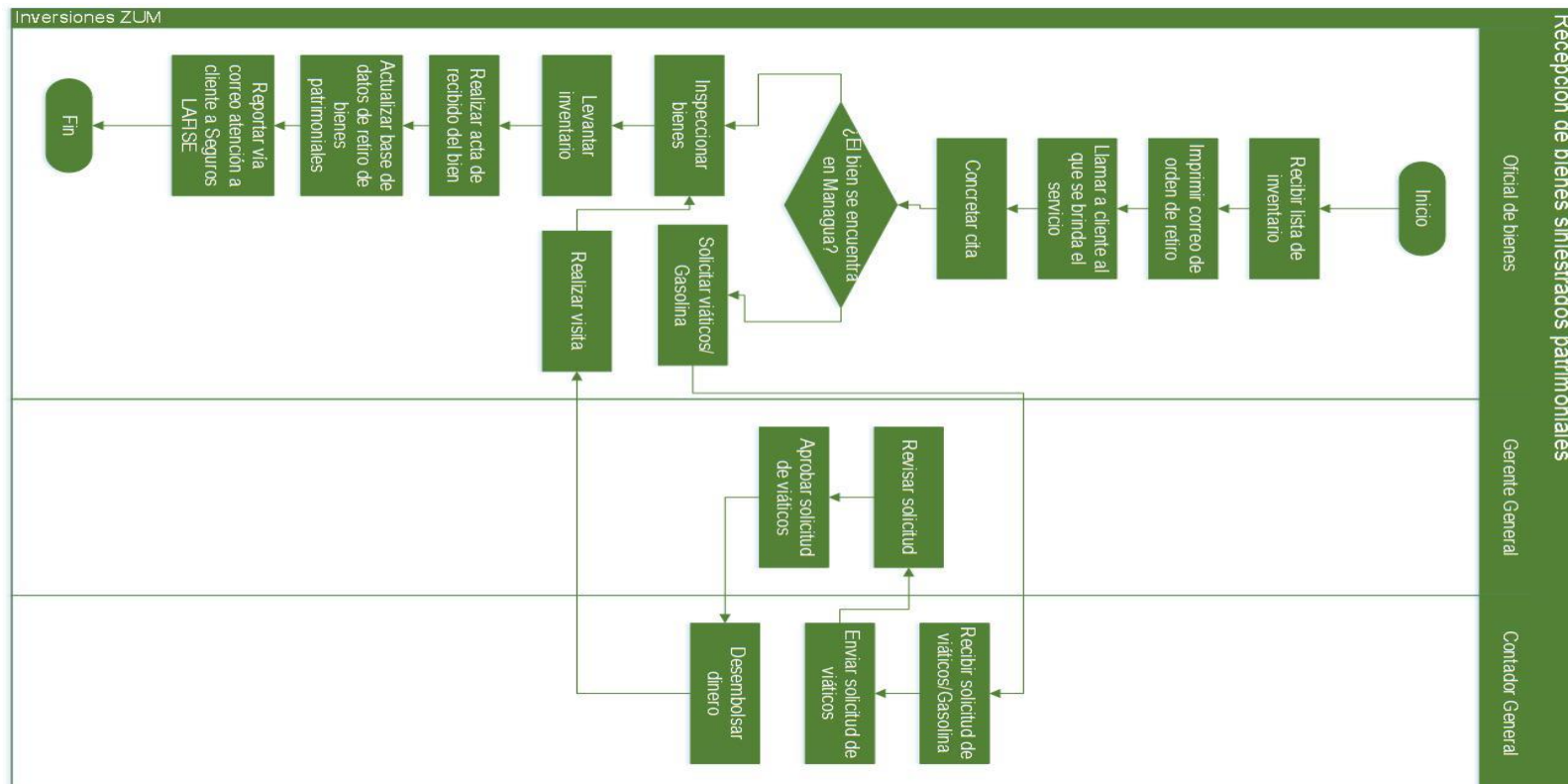
Para gestionar combustible, se debe de llenar el *Formato de solicitud de combustible (Anexo 29)* y ser remitido al gerente general para que este de la aprobación y se desembolse el dinero.


Se debe realizar la gestión de recepción de bienes patrimoniales al menos una vez a la semana o cuando se requiera.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-03</b> <b>Página: 5 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 33 de 144</b>

#### 4.3.3.6. Procedimientos



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la recepción de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-03</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 34 de 144</b>

#### 4.3.3.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:


- Gerente general
- Oficial de bienes
- Contador General

#### 4.3.3.8. Documentos de referencia

Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos

Anexo 29: Formato para solicitud de combustible.

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
Firma:	Firma:	Cargo: Gerente General
	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para traslado de bienes siniestrados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-04</b> <b>Página: 1 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 35 de 144</b>

#### **4.3.4. Procedimiento para traslado de bienes siniestrados**

##### **4.3.4.1. Objetivo**

Garantizar la satisfacción del cliente a través de un buen servicio que posea excelentes condiciones para el traslado de bienes siniestrados.

##### **4.3.4.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa en el traslado de bienes siniestrados


##### **4.3.4.3. Definiciones y referencias**

**Almacén:** Espacio delimitado en donde se guardan elementos, bienes o mercancías de consumo o devolutivos, los cuales han de suministrarse a las dependencias que conforman una entidad para que ésta cumpla los objetivos propuestos, los cuales están bajo custodia y administración del funcionario responsable del mismo.

**Aseguradoras:** Empresa que asegura bienes ajenos según un lo pactado en el contrato de seguro.

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Bien patrimonial:** Son posesiones privadas de un individuo o un grupo de personas. Se catalogan en muebles o inmuebles y su importancia radica en el valor que tiene, el cual puede ser depreciado, aumentado o transferible

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para traslado de bienes siniestrados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-04</b>
		<b>Página: 2 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 36 de 144</b>

Bienes siniestrados: Bienes que por un accidente o daño son indemnizados por una aseguradora, por el valor que permita dejar las cosas como estaban antes de la ocurrencia del siniestro.

Falso Flete: Es una cantidad de dinero que se ha de pagar al fletador, después de haber concertado un arriendo a un vehículo en la grúa y después este no usó el servicio.

Registro: Grupo de datos o códigos adyacentes que se manejan como una unidad.

Registro contable: Asiento o anotación contable que debe ser realizado para reconocer un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia.


Seguro de bienes: Medida de amparo de los bienes a que están obligados todas las entidades que manejan bienes del Estado para proteger el patrimonio público, de tal manera que en caso de pérdida o deterioro se logre obtener su resarcimiento, para lo cual fija como regla general la constitución de una póliza de seguros.

Traslados: Actividad mediante la cual se cambia la ubicación física de bienes dentro de las dependencias de la entidad, ocasionando por tal motivo la cesación de responsabilidad de quien los entrega y transfiriéndola a quien la recibe.

IZUM: Inversiones ZUM

#### **4.3.4.4. Responsabilidades**

Oficial de bienes: Realizar las gestiones para el traslado de bienes siniestrado. Brindarle una buena atención al cliente.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para traslado de bienes siniestrados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-04</b> <b>Página: 3 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 37 de 144</b>

Gerente general: Revisar y aprobar viáticos y transporte cuando se realice este proceso. Supervisar funciones del oficial de bienes.

Contador general: Registrar los movimientos contables como desembolso de dinero para viáticos y gasolina.

#### **4.3.4.5. Políticas**


Seguros LAFISE debe enviar vía correo electrónico al oficial de bienes la información acerca del bien siniestrado a trasladar, si es vehículo el correo debe de especificar: marca, modelo, año, chasis, motor, color, nombre del propietario, póliza, número de reclamo, dirección de retiro y adjuntar carta de autorización.

Es deber del oficial de bienes comunicarse con el propietario del bien para programar un cita para la extracción del bien.

Si el bien se encuentra fuera de Managua, se debe solicitar con 24 horas de anticipación viáticos por lo que debe rellenar el *Formato de solicitud de viáticos (Anexo 28)* y remitirlo al área contable para que este se encargue de gestionar la aprobación con el gerente general de IZUM y desembolso del dinero para viáticos.

Para gestionar combustible, se debe de llenar el *Formato de solicitud de combustible (Anexo 29)* y ser remitido al gerente general para que este de la aprobación y se desembolse el dinero.

Al momento de realizar la visita el oficial de bienes debe de llenar la *Hoja de inspección- Acta de entrega* si es para *Motocicletas (Anexo 32)*, con *circulación en mano* y si es para *Vehículos (Anexo33)*, con *circulación en mano* y de ser necesario *Recibo de entrega de Repuesto y/o piezas de salvamento (Anexo 31)*.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para traslado de bienes siniestrados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-04</b> <b>Página: 4 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 38 de 144</b>


Una vez llenados la hoja de inspección, en caso que sean bienes siniestrados muebles como vehículos se debe llamar a la oficina de Asistencia de Seguros LAFISE (1800-4040) para hacer llegar la grúa, si son bienes siniestrados de patrimonios y muebles como motocicleta se debe llamar a las oficinas de IZUM solicitando vehículo para realizar traslado del bien. Esto se hace con la intención de evitar un falso flete.

En caso de vehículos y motocicletas, el oficial de bienes, debe de retirar placas y solicitar llaves del bien siniestrado al propietario. Es importante que el oficial de bienes tome fotos sobre el estado del bien siniestrado.

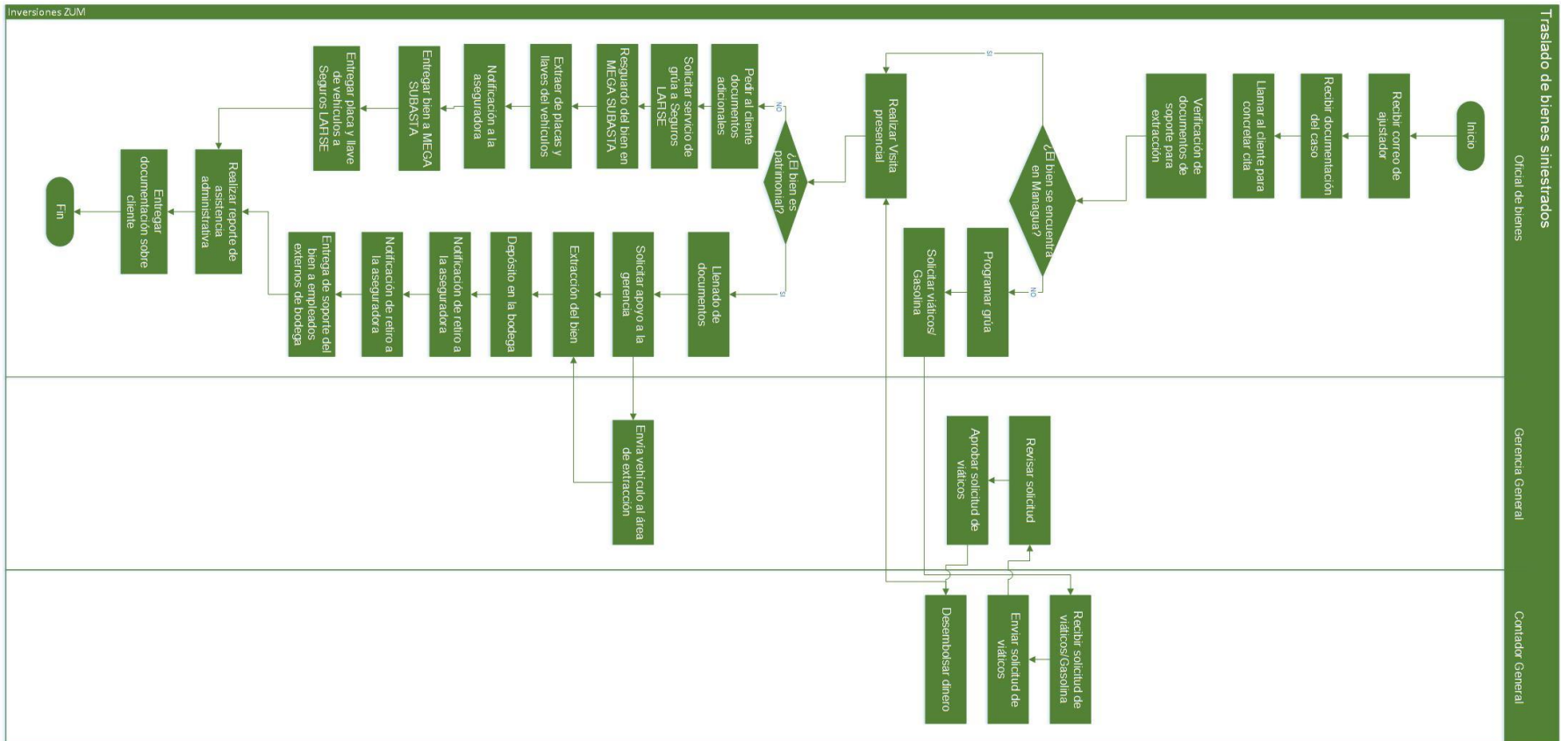
En el caso de los bienes siniestrados como vehículos y motocicletas una vez extraído el bien se deben enviar al outsourcing del grupo LAFISE, Mega Subastas. En caso de ser bienes patrimoniales se colocan en el la bodega de IZUM en Ticuantepe.


Todo bien siniestrado al momento de ser entregado con la persona que lo recepciona, sea Mega Subasta o empleados externos de IZUM de las bodegas de Ticuantepe, deben firmar hoja de conforme según el inventario técnico del salvamento u hojas de inspección si lo amerita el caso.

Una vez gestionado el traslado es deber del oficial de bienes reportarle a Seguros LAFISE el servicio realizado, además se le debe entregar un reporte con fotografías sobre el estado del bien y la documentación del cliente (placas y llaves).

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para traslado de bienes siniestrados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-04</b> <b>Página: 5 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 39 de 144</b>

#### 4.3.4.6. Procedimientos



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para traslado de bienes siniestrados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-04</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 40 de 144</b>

#### 4.3.4.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Oficial de bienes
- Contador General

#### 4.3.4.8. Documentos de referencia

Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos

Anexo 29: Formato para solicitud de combustible.


Anexo 31: Recibo de entrega de Repuesto y/o piezas de salvamento

Anexo 32: Hoja de inspección- Acta de entrega (Formato para Motocicletas)

Anexo 33: Hoja de inspección-Acta de Entrega (Formato para vehículo)

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
Firma:	Firma:	Cargo: Gerente General
	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b> <b>Página: 1 de 7</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 41 de 144</b>

#### **4.3.5. Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles**

##### **4.3.5.1. Objetivos**

Mantener en ópticas condiciones los bienes muebles e inmuebles para su venta y de esta forma satisfacer las necesidades de los clientes.

Proporcionar mantenimientos correctivos y preventivos a los bienes muebles e inmuebles que se encuentran bajo la custodia de Inversiones ZUM.

##### **4.3.5.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa o indirecta en el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles.


##### **4.3.5.3. Definiciones y referencias**

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Mantenimiento correctivo:** Consiste en reparar fallas, es el tipo de mantenimiento que deberá actuar lo más rápidamente posible con el objetivo de evitar costos y daños materiales y/o humanos mayores.

**Mantenimiento preventivo predictivo:** Trata de determinar el momento en el cual se deben efectuar las reparaciones mediante un seguimiento que determine el periodo

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b> <b>Página: 2 de 7</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 42 de 144</b>

máximo de utilización antes de ser reparado.

Mantenimiento preventivo predictivo: Trata de determinar el momento en el cual se deben efectuar las reparaciones mediante un seguimiento que determine el periodo máximo de utilización antes de ser reparado.

Mantenimiento preventivo programado: Es cual las revisiones se realizan por tiempo, kilometraje, horas de funcionamiento, etc.

Registro: Grupo de datos o códigos adyacentes que se manejan como una unidad.

Registro contable: Asiento o anotación contable que debe ser realizado para reconocer un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia.

IZUM: Inversiones ZUM

BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.5.4. Responsabilidades**


Administrador de bienes: Supervisar, custodiar y garantizar el estricto mantenimiento de los bienes.

Gerente general: Revisar y aprobar presupuestos de mantenimiento y viáticos. Supervisar funciones del administrador de bienes.

Contador general: Registrar los movimientos contables como pago de viáticos.

#### **4.3.5.5. Políticas**

Todo bien bajo la custodia de IZUM se le debe garantizar limpieza, monitoreo de pago de servicios básicos, mantenimientos correctivo y preventivo, remodelaciones

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b> <b>Página: 3 de 7</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 43 de 144</b>

o mejoras, cuando el caso lo amerite.


El pago de los servicios básicos para el caso de los bienes inmuebles quien realiza la gestión es el área de bienes adjudicados de BLB, es deber de IZUM monitorear que se realicen estos pagos e informar inmediatamente al área de bienes adjudicados vía correo electrónico cuando no se hayan efectuado.

El administrador de bienes de IZUM debe crear una agenda mensual de visitas a los bienes inmuebles por departamento y municipio, para evaluar el estado físico el status de servicios básicos. Cuando realice la visita debe de llenar un *Formato de Informe de Visitas de Bienes Inmuebles para Bienes Adjudicados (Anexo 24)* para poder reportar y crear los *Formato de Control de Bienes por parte de Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta (Anexo 26)* y *Reportes de Plan de Mantenimiento de IZUM reportado a Bienes Adjudicados (Anexo 27)* estos son reportados de forma mensual al área de bienes adjudicados de BLB y a la gerencia general de IZUM

Si el bien se encuentra fuera de Managua, se debe solicitar con 24 horas de anticipación viáticos por lo que debe rellenar el *Formato de solicitud de viáticos (Anexo 28)* y remitirlo al área contable para que este se encargue de gestionar la aprobación con el gerente general de IZUM y desembolso del dinero para viáticos.

Para gestionar combustible, se debe de llenar el *Formato de solicitud de combustible (Anexo 29)* y ser remitido al gerente general para que este de la aprobación y se desembolse el dinero.

Los bienes inmuebles que posean sobre todo un área construida, IZUM debe asignarles un empleado externo, que se encargue de cuidar y velar que la instalación este en óptimas condiciones. Este empleado externo es pagado por BLB.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b> <b>Página: 4 de 7</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 44 de 144</b>

Inversiones ZUM debe de llenar los campos de información de este empleado externo y hacérselo llegar al área de bienes adjudicados de BLB.

El administrador de bienes es el encargado de solicitar la contratación y gestión de pagos de los empleados externos, a la gerencia de bienes adjudicados de BLB como también debe atenderlos cuando reportan la necesidad de mantenimientos a los bienes inmuebles y/o muebles.


Cuando un bien necesite un mantenimiento el administrador de bienes debe presentar de dos a tres *Formatos de presupuestos para realizar mantenimientos*

(*Anexo 30*) al gerente general y este debe revisarlos, escoger el que mejor se adapte a la necesidad y autorizarlo para que bienes adjudicados pueda valorar y gestionar los procesos internos en BLB, por lo que al área de bienes adjudicados se le presenta un *Formato de Presupuesto de Servicios (Anexo 23)*. Si bien el Gerente General lo autoriza, bienes adjudicados de BLB tiene derecho a rechazar la oferta o solicitar una modificación de esta.


El presupuesto cuando es aprobado por el área de bienes adjudicados, se solicita al área un anticipo del 60% del dinero para que el proveedor/contratista que va a ejecutar el mantenimiento inicie el trabajo, se le cancela al proveedor/contratista el restante (40%) cuando finalice el mantenimiento.

Una vez finalizado el mantenimiento preventivo predictivo se debe realizar el *Formato de Recepción Final de Bienes (Anexo 25)* del contratista hacia el administrador de bienes de IZUM para constatar el cumplimiento del solicitado al contratista.

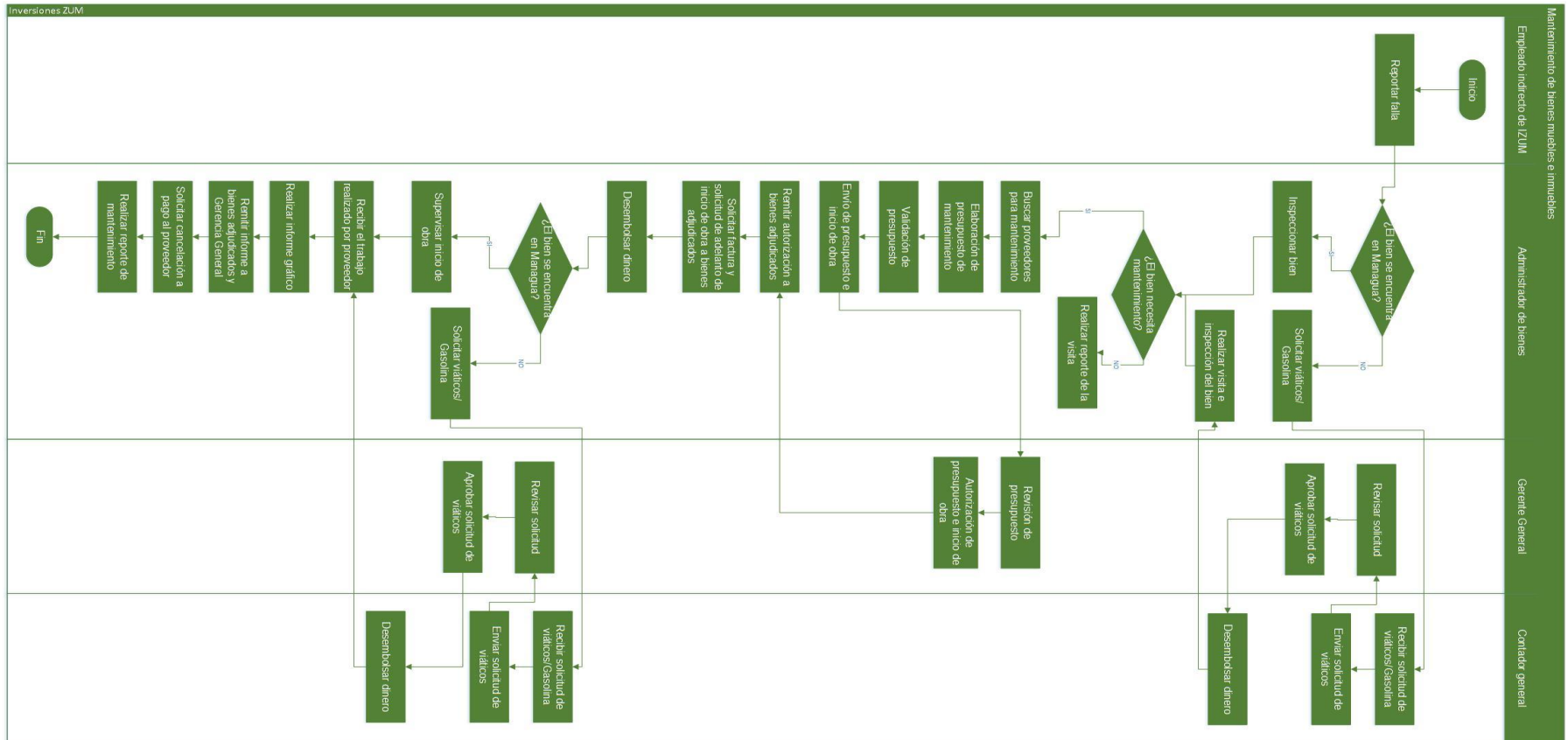
Es deber del administrador de bienes crear un informe grafico del trabajo que ha realizado el contratista.


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b> <b>Página: 5 de 7</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 45 de 144</b>

Los vehículos que se encuentre en el auto lote de Inversiones ZUM es obligatorio calentar los vehículos tres veces por semana (Lunes, Miércoles y Viernes), limpieza del vehículo dos veces por semana (Martes y Jueves) y revisar el combustible al menos una vez por semana. En caso que se necesita realizar un mantenimiento preventivo programado o un mantenimiento correctivo se debe coordinar con bienes adjudicados la asistencia de un profesional para solventar el fallo.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b>
		<b>Página: 6 de 7</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 46 de 144</b>

#### 4.3.4.9. Procedimientos



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-05</b> <b>Página: 4 de 7</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 47 de 144</b>

#### **4.3.4.10. Lista de distribución**

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Administrador de bienes
- Contador general
- Empleados externos

#### **4.3.4.11. Documentos de referencia**

Anexo 23: Formato de Presupuesto de Servicios para Bienes Adjudicados

Anexo 24: Formato de Informe de Visitas de Bienes Inmuebles para Bienes Adjudicados.

Anexo 25: Formato de Recepción Final de Bienes

Anexo 26: Formato de Control de Bienes por parte de Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta

Anexo 27: Formato de Plan de Mantenimiento de IZUM reportado a Bienes Adjudicados


Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos

Anexo 29: Formato para solicitud de combustible.

Anexo 30: Formato de Presupuesto para realizar mantenimientos

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
	Firma:	Cargo: Gerente General
Firma:	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-06</b>
		<b>Página: 1 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 48 de 144</b>

#### **4.3.6. Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados**

##### **4.3.6.1. Objetivo**

Generar rédito a los bienes inmuebles que están bajo la custodia de Inversiones ZUM pertenecientes a Banco LAFISE BANCENTRO mientras se genera una venta.

##### **4.3.6.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que generan los contratos de alquileres de bienes inmuebles.

##### **4.3.6.3. Definiciones y referencias**

**Arriendo:** Ceder o adquirir por precio el aprovechamiento temporal de un bien inmueble.


**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

**Caso:** Oferta que realiza un cliente.

**Canon de Arriendo:** Constituye el pago que se debe abonar a cambio del arrendamiento del bien.

**Contrato:** Acuerdo que se realiza por escrito, en las partes involucradas se compromete recíprocamente a respetar y cumplir las series de condiciones expuestas.

**Generales de leyes:** Género, educación, estado civil, identidad de una persona,

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-06</b>
		<b>Página: 2 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 49 de 144</b>

nacionalidad, domicilio.

Oferente: Que ofrece o se muestra en actitud de ofrecer.

Rédito: Cantidad de dinero que produce periódicamente un capital.

Propiedad en arriendo: Propiedad perteneciente a BLB que tiene un estatus de re compra de la propiedad por el ex deudor y este tiene posesión de la propiedad.

Propiedad en alquiler: Propiedad perteneciente a BLB que su estatus dentro de la institución bancaria no tiene referencia con el ex deudor.

IZUM: Inversiones ZUM

BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.6.4. Responsabilidades**

Asistente administrativo: Atender al cliente que desea gestionar un contrato de alquiler de un bien inmueble.


Gerente General: Revisar, aprobar y supervisar el proceso de contrato de alquiler.

Comité de venta: Aprobar el alquiler del bien inmueble ofrecido.

#### **4.3.6.5. Políticas**

IZUM se considera solamente un canal para contrato de alquiler de bienes inmuebles debido a que es quien administra los bienes de BLB. Y solamente se encarga de administrar las propiedades en alquiler. Propiedades en arriendo están bajo la administración de BLB.

El asistente administrativo es quien ejecuta la atención al cliente cuando este desea alquilar un bien inmueble.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-06</b> <b>Página: 3 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 50 de 144</b>

Gerentes de sucursales y/o colaboradores del banco de BLB remiten al cliente a IZUM para generar una oferta formal puestos que IZUM administra todos los bienes que posee BLB y solo la empresa tiene la facultad de gestionar un contrato de alquiler.


Cuando se realice una oferta de alquiler se debe realizar un *Formato de solicitud de contrato de arriendo o Memo de arriendo (Anexo 9)* y es el asistente administrativo quien debe brindar apoyo al cliente para llenar el formato, sin este formato no podrá ser remitido al área legal una vez que haya sido aprobado por la junta directiva.

Toda solicitud generada debe ser informada inmediatamente al gerente general vía correo electrónico, este debe de valorar el monto ofrecido por el cliente y luego enviar vía correo electrónico la solicitud para que el Comité de venta en conjunto con el gerente general de BLB apruebe la solicitud.

Si el comité de venta aprueba la solicitud del caso aunque el gerente general de BLB no lo apruebe, la solicitud se da por aprobada y se puede iniciar las gestiones de contrato de alquiler.

Aprobado el caso, se debe notificar al cliente o al gerente de la sucursal que remitió al cliente, el estatus de su oferta y notificarle al cliente que brinde las generales de leyes para poder pasar la solicitud al área de bienes adjudicados de BLB y estos remitan al área legal la elaboración del contrato.

Elaborado el contrato se debe concretar una cita con el cliente para que este firme el contrato y pueda ocupar la propiedad. Este proceso se realiza con apoyo de los gerentes de sucursales de BLB.


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-06</b> <b>Página: 4 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 51 de 144</b>

Si se da el caso que se pasa la oferta con estatus de aprobado y el cliente ocupa la propiedad sin firmar contrato, el contrato debe de ir con fecha desde que el cliente ocupo la propiedad hasta el plazo establecido en la oferta.

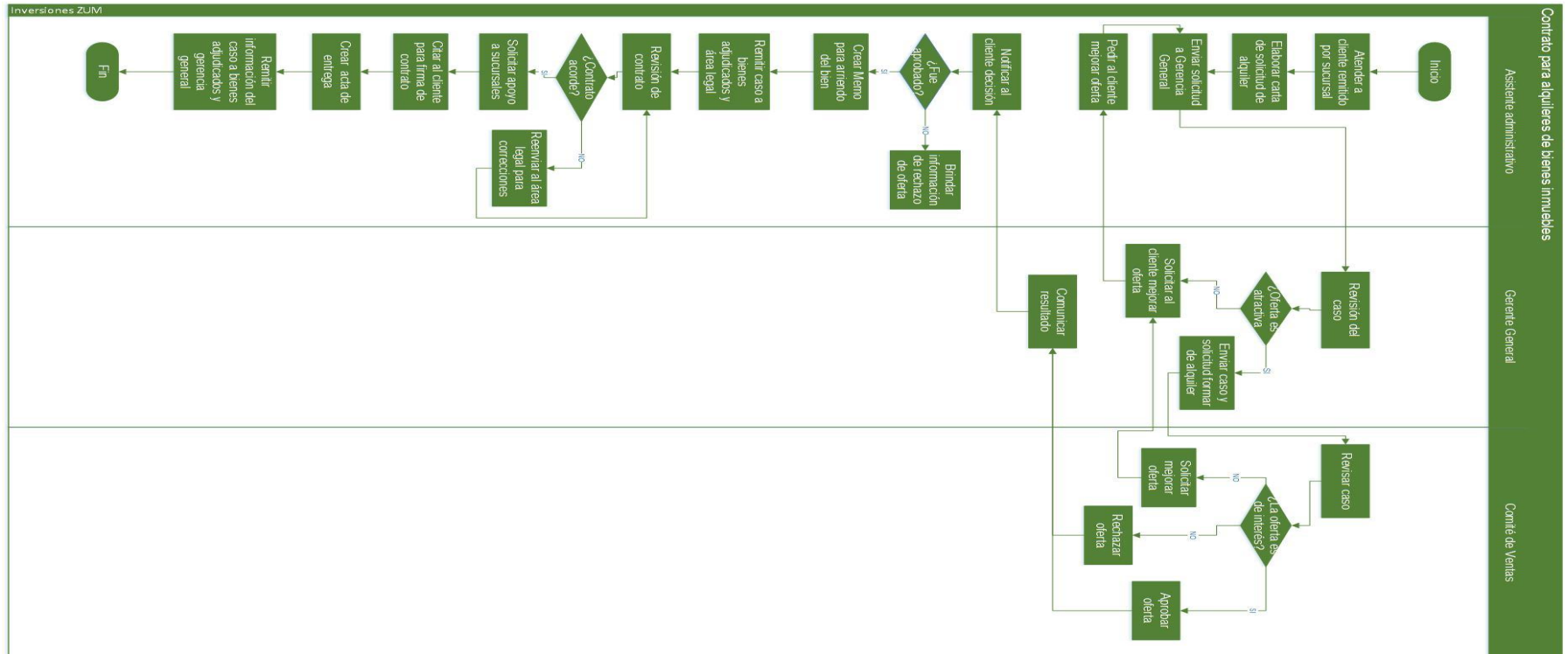
El área legal de BLB es quien elabora el contrato pero es deber del asistente administrativo de IZUM revisarlo en conjunto con bienes adjudicados. Vía correo electrónico deberá ser enviado el contrato para su respectiva revisión. Firmado el contrato debe ser remitido a bienes adjudicados para que este consiga la firma de aprobación por un representante de BLB.


Dentro de los representantes que cuenta con firma válida para este proceso son: gerente general, vice gerente general y accionistas de BLB.

Una vez que se haya aprobado el contrato y este firmado por el cliente, el asistente administrativo debe de llenar un *Acta de entrega de bienes inmuebles en arriendo* (Anexo 6) y entregarlo al cliente y se considere formal el proceso de alquiler.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-06</b>
		<b>Página: 5 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 52 de 144</b>

#### 4.3.6.6. Procedimientos



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para alquileres de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-06</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 53 de 144</b>

#### 4.3.6.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:


- Gerente general
- Supervisor de venta y comercialización
- Comité de venta

#### 4.3.6.8. Documentos de referencia

Anexo 6: Acta de entrega de bienes inmuebles en arriendo

Anexo 9: Formato de solicitud de contrato de arriendo o Memo de arriendo

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
Firma:	Firma:	Cargo: Gerente General
	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-07</b> <b>Página: 1 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 54 de 144</b>

#### **4.3.7. Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles**

##### **4.3.7.1. Objetivos**

- Asegurar la cobranza en el plazo establecido según condiciones de alquiler.
- Monitorear la evolución de la cobranza por cliente, mediante la conciliación permanente de las cuentas corrientes de BLB mensuales.

##### **4.3.7.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa en la cobranza de alquileres de bienes inmuebles.

##### **4.3.7.3. Definiciones y referencias**

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.


**Comisión:** Paga de forma mensual aplicando un porcentaje establecido por la venta y/o alquiler establecido en el contrato por un bien inmueble.

**Mora:** Incumplimiento de pago a contrato según fecha estipulada.

**IZUM:** Inversiones ZUM

**BLB:** Banco LAFISE BANCENTRO

##### **4.3.7.4. Responsabilidades**

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-07</b> <b>Página: 2 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 55 de 144</b>

Asistente administrativo: Gestionar el proceso de cobranza de contrato de alquiler a los clientes y dar seguimiento a los contratos de alquiler.

Gerente general: Supervisar el proceso de cobranza de alquiler de los bienes inmuebles.

#### **4.3.7.5. Políticas**

IZUM no puede recibir dinero por cobranza de contrato de alquiler. Se le debe solicitar al cliente que deposite en cuenta de BLB.


El cobro de los contratos de alquiler se incluye dentro del contrato que posee IZUM con BLB por lo que el banco no debe de pagar extra por este servicio, es decir Inversiones ZUM no gana comisiones por generar un alquiler de un bien inmueble debido a que está dentro de las funciones de administración de bienes.

Se debe de revisar periódicamente los depósitos en la cuenta de BLB para confirmar pagos de contrato. Es deber del asistente administrativo monitorear el pago de contrato, cuando el cliente se ubica fuera de Managua se debe solicitar ayuda en la cobranza a los gerentes de sucursales de BLB pues son estos quien remiten el cliente.

Se debe solicitar vía correo electrónico el monitoreo de las cuentas a bienes adjudicados de BLB. Si estos no contestan en un plazo de 24 horas, se remite la solicitud vía correo electrónico al gerente general de IZUM, ya que este es el único que puede tener acceso a visualizar las cuentas de BLB y ver sus movimientos.

Cientes que se consideran en mora se debe realizar primero una llamada telefónica informando el estatus en el que se encuentra, si el cliente ha pagado y por defectos de sistema no se generado el deposito, se le solicitara al cliente enviar vía correo




	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-07</b> <b>Página: 3 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 56 de 144</b>

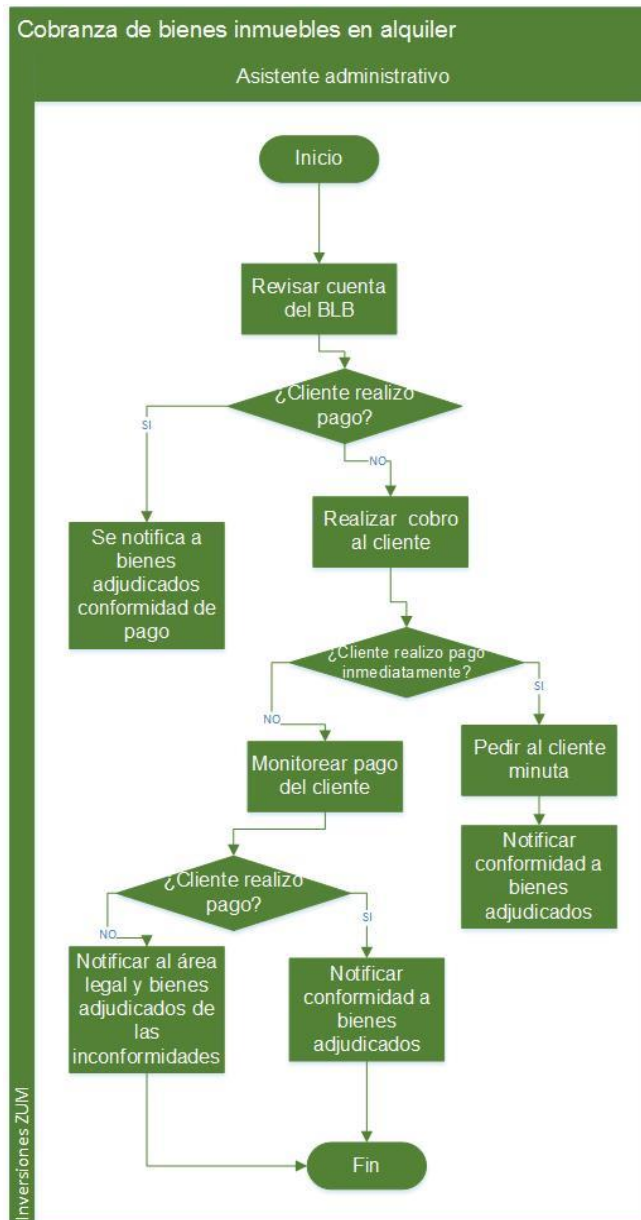
electrónico la factura o boucher de su pago realizado. Si el cliente se encuentra en mora se le solicita confirmar fecha de pago a contrato y se le especifica que debe realizarse el pago bajo el concepto de pago de alquiler.


Si el cliente cae es periodos de mora se debe remitir caso de forma inmediata a bienes adjudicados para que remitan el caso al área legal de BLB.

Al final de mes se debe generar un reporte de conformidad de pagos de los clientes bajo contratos de alquiler, este reporte debe de ser revisado por el gerente general de IZUM y ser remitido a bienes adjudicados de BLB.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-07</b> <b>Página: 4 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 57 de 144</b>

#### 4.3.7.6. Procedimiento




	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para cobranza de alquileres de bienes inmuebles</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-07</b> <b>Página: 5 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 58 de 144</b>

#### 4.3.7.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Asistente administrativo

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
Firma:	Firma:	Cargo: Gerente General
	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-08</b> <b>Página: 1 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 59 de 144</b>

#### **4.3.8. Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales**

##### **4.3.8.1. Objetivo**

Recuperar el máximo porcentaje posible del valor del bien cuando este se ha catalogado como siniestrado por la aseguradora con el fin de minimizar pérdidas.

##### **4.3.8.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa en la venta de bienes siniestrados patrimoniales.

##### **4.3.8.3. Definiciones y referencias**


**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Bien patrimonial:** Son los que poseen titularidad de la administraciones públicas que no tiene carácter de bienes de dominios público, es decir, que no estén destinado directamente al uso público o afectados a un servicio público. Si no consta la afectación de un bien se presume su carácter es patrimonial.

**Bienes siniestrados:** Bienes que por un accidente o daño son indemnizados por una aseguradora, por el valor que permita dejar las cosas como estaban antes de la ocurrencia del siniestro.

**Comercialización de Bienes:** Es la operación mercantil consistente en la transferencia del dominio de un bien servible o inservible a cambio de un valor representado en dinero o en especie.

**Precio base:** Precio mínimo a vender un bien.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-08</b> <b>Página: 2 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 60 de 144</b>

Registro contable: Asiento o anotación contable que debe ser realizado para reconocer un hecho económico que afecte al ente público y atiende las normas generales de causación y prudencia.

Seguro de bienes: Medida de amparo de los bienes a que están obligados todas las entidades que manejan bienes del Estado para proteger el patrimonio público, de tal manera que en caso de pérdida o deterioro se logre obtener su resarcimiento, para lo cual fija como regla general la constitución de una póliza de seguros.

IZUM: Inversiones ZUM

#### **4.3.8.4. Responsabilidades**

Oficial de bienes: Realizar venta de bienes patrimoniales y reportes de venta.

Gerente general: Revisar, aprobar y supervisar los bienes que estarán en lista del evento. Definir la fecha de las actividades.


Contador general: Registrar los movimientos contables por venta de bienes siniestrados patrimoniales

#### **4.3.8.5. Políticas**

Ningún colaborador de Inversiones ZUM puede recibir dinero por parte del cliente, los pagos por bienes siniestrados, los clientes deben realizar un depósito a la cuenta de Seguros LAFISE.

Inversiones ZUM le corresponde de comisión el 5% de la venta total del bien, que deberá ser pagada a su cuenta por Seguros LAFISE.

El oficial de bienes al estar bajo la administración no puede recibir comisión por venta de bienes patrimoniales.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-08</b> <b>Página: 3 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 61 de 144</b>

Seguros LAFISE debe informarle vía correo electrónico al gerente general de IZUM, los precios bases y base de datos de clientes a los cuales se venderán los bienes siniestrados patrimoniales.


El oficial de venta se debe comunicar con los clientes potenciales a través de llamadas telefónicas, correo electrónico y mensajes de texto y debe aclararle al cliente que el bien que esta ofertado es un bien siniestrado, por lo que no se aceptan devoluciones como tampoco posee garantías.

El oficial de bienes tiene que programar los días de recepción de ofertas en las oficinas de IZUM


Para iniciar un proceso de venta se debe realizar una Oferta de compra, por lo que el oficial de bienes debe de ayudar al cliente a llenar *el Formato de Oferta de compra (Anexo3)* como contestar las posibles dudas que puede tener el cliente respecto al proceso de compra.

Si existen muchos clientes potenciales en el proceso de venta se debe remitir de forma inmediata al comité Seguros LAFISE y al gerente general de IZUM para que ellos tomen la decisión de la oferta más atractiva o dar inicio a una subasta. Si se realiza una subasta el oficial de bienes es quien dirige la subasta y esta finaliza cuando se encuentra al mejor postor. El mejor postor tiene que ofrecer un precio superior al precio base.

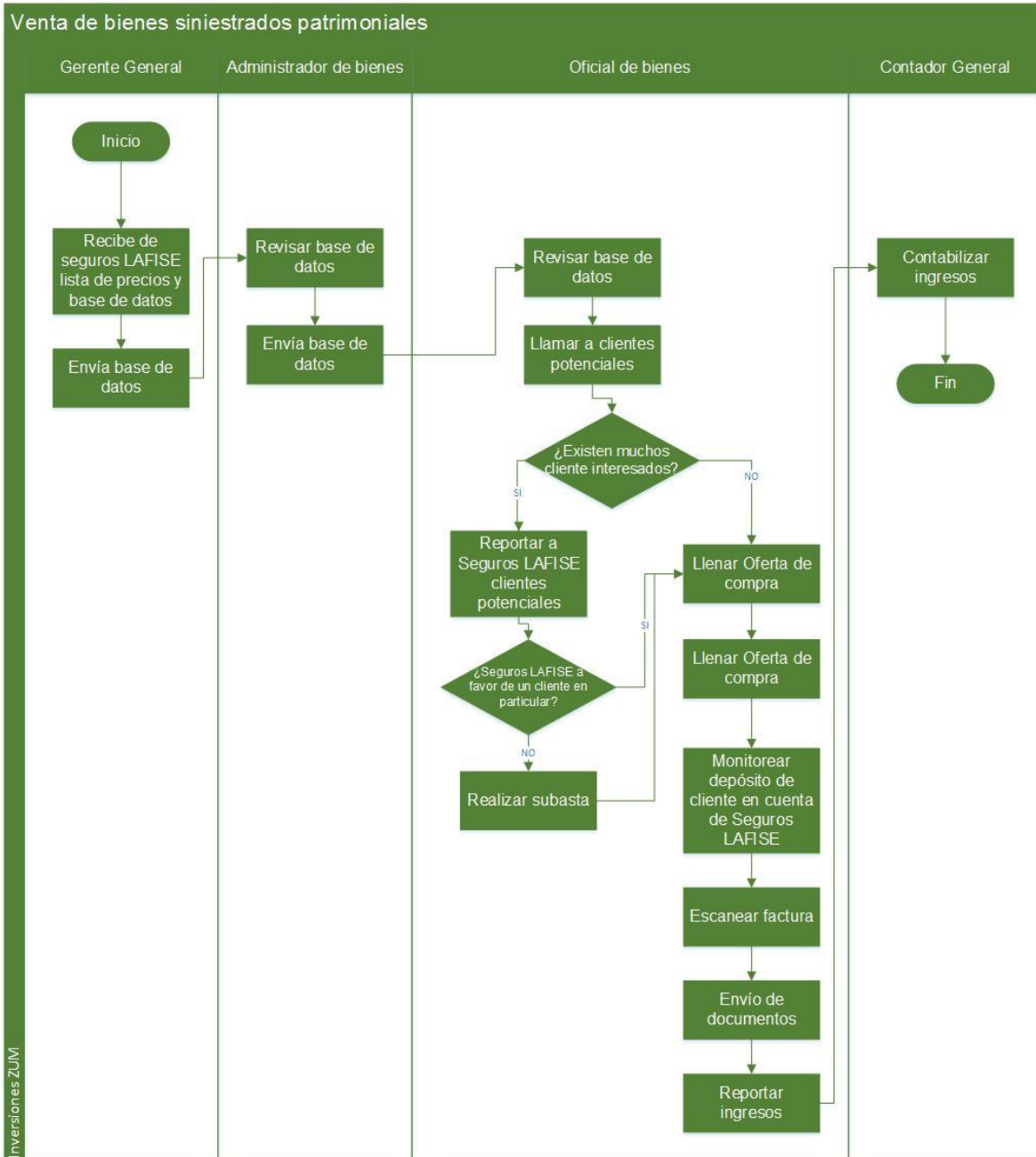
El cliente que adquiere el bien o que ha ganado la subasta como mejor postor, tiene dos días hábiles para que pueda honrar su oferta mediante el pago por el bien en las cuentas de Seguros LAFISE. Se le debe solicitar al cliente que una vez depositado el pago por el bien siniestrado patrimonial adquirido, entregue una copia de su Boucher.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-08</b> <b>Página: 4 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 62 de 144</b>


El oficial de bienes está en la obligación de crear un expediente por la venta, en donde debe adjuntar oferta, datos del cliente y Boucher de pago, de esta forma IZUM podrá cobrar su comisión por la venta realizada y el contador general registrarla dentro de los ingresos de IZUM.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-08</b>
		<b>Página: 5 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 63 de 144</b>

#### 4.3.8.6. Procedimientos





	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de bienes siniestrados patrimoniales</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-08</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 64 de 144</b>

#### 4.3.8.7. Lista de distribución


Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Administrador de bienes
- Oficial de bienes
- Contador General

#### 4.3.8.8. Documentos de referencia

Anexo 3: Formato de Oferta de compra

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
	Firma:	Cargo: Gerente General
Firma:	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 1 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 65 de 144</b>

### **4.3.9. Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble**

#### **4.3.9.1. Objetivos**

- Aumentar las cifras de ventas totales en cada periodo, con el fin de asegurar el cumplimiento del plan de negocios establecidos por la gerencia de Inversiones ZUM.
- Brindar al cliente un servicio de calidad, a través del asesoramiento, acompañamiento de la compra de un bien mueble y/o inmueble

#### **4.3.9.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores que gestionan los procesos de ventas en inversiones ZUM.


#### **4.3.9.3. Definiciones y referencias**

**Activo:** Conjunto de recursos económicos o bienes y derechos que posee una persona natural o jurídico y que son fuente potencial de beneficios.

**Activo Fijo:** Conjunto de activos tangibles e intangibles de naturaleza duradera, no destinados para la venta, que se utilizan en las operaciones normales del negocio, bien sea en la producción, venta de mercancías o productos, o prestación de servicios a los clientes o a la misma empresa.

**Avalúo:** Estimación que se hace del valor o precio de un bien.

**Baja:** Se presenta cuando un bien es retirado definitivamente del servicio, tanto en forma física como de los registros del patrimonio de la entidad por obsolescencia, o por estar inservible o porque siendo servible ha sido donado, vendido, permutado, hurtado o robado

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 2 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 66 de 144</b>

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Bono:** Cantidad pagada por el ejecutivo de venta y supervisor de venta y comercialización por la venta de un bien mueble.

**Comisión:** Cantidad pagada por el ejecutivo de venta y supervisor de venta y comercialización por la venta de un bien inmueble.

**Persona natural:** Es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.


**Persona jurídica:** Es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de esta.

**Valor de mercado:** Valor de un bien determinado por la oferta y demanda del mercado.

**Valor de realización:** Valor obtenido por la venta de un activo después de deducir todos los costes y gastos directos que dicha venta implica.

**Ventas referidas:** Ventas que se remiten por algún ejecutivo de BLB a los ejecutivos de IZUM o Agentes de bienes y raíces externos autorizados.

**Ventas directas:** Ventas que se realizan sin que el cliente sea remitido por alguien, se dan ejecutivo de venta que se ha puesto en contacto directo con el cliente.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 3 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 67 de 144</b>

Vigía: Sistema donde se consulta el estatus de un cliente en temas de lavado de dinero.

IZUM: Inversiones ZUM

BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.9.4. Responsabilidades**

**Ejecutivo de Venta:** Brindar atención personalizada al cliente, asesorándolo en la compra de bienes muebles e inmuebles garantizando la venta.


**Supervisor de Venta y Comercialización:** Coordinar, monitorear, supervisar e incentivar a los ejecutivos de ventas para que vendan cada uno de los bienes muebles e inmuebles en el menor tiempo posible.

**Gerente General:** Supervisar el proceso de venta, ser intermediario entre la propuesta del cliente y la junta directiva del Grupo LAFISE para gestionar la aprobación de la venta.

**Asistente Administrativo:** Realizar formatos de Memo de bienes y acta de entrega del bien, revisar expediente de bienes inmuebles y/o muebles, envío de expediente a bienes adjudicados para su contabilización y apoyar en el proceso de atención de cliente si es necesario

**Contador General:** Registrar la contabilización del bien una vez que Bienes Adjudicados perteneciente a Banco LAFISE BANCENTRO haya contabilizado la venta en sus registros.

**Oficial Contable:** Manejo de caja chica y registro de viáticos de los colaboradores de IZUM.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 4 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 68 de 144</b>

Comité de venta: Aprobar la venta de los bienes muebles y/o inmuebles.

#### **4.3.9.5. Políticas**

Ningún colaborador de Inversiones ZUM puede recibir dinero por parte del cliente, los pagos por bienes los clientes deben realizarlo a la cuenta de Banco LAFISE.


Inversiones ZUM le corresponde de comisión el 5% de la venta total del bien inmuebles y/o mueble, que deberá ser acreditada a su cuenta por BLB. Cabe señalar que los bienes muebles (motocicletas) están excluidas del cobro de comisión de IZUM debido al contrato de administración que tiene IZUM con BLB.

Se considera una venta directa aquella que se gestiona a través de rótulos, la red social Facebook, publicidad por E-PROMS, página web de IZUM o contacto directo con el ejecutivo de ventas.

Los únicos que pueden generar un proceso de venta son los puestos de: Ejecutivo de venta, Supervisor de venta y comercialización y Gerente General de Inversiones ZUM.

El valor de los bienes inmuebles y muebles (maquinarias, equipos, etc.) es según el valor del mercado y los bienes muebles (vehículos y motocicletas) según valor de realización.

Cada bien debe de tener un expediente en la plataforma de Salesforce, este debe ser creado por bienes adjudicados de BLB y cada venta debe de tener su propio expediente, este debe de ser creado por IZUM.


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 5 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 69 de 144</b>

Los únicos que ganan comisión o bono por venta son los puestos: Ejecutivo de venta y Supervisor de venta y comercialización, los puestos administrativos no pueden optar a comisiones por venta.

La comisión o bono por venta de un bien para el supervisor de venta y comercialización, si es inmueble es del 0.25% del monto de venta aprobado por el comité, para los bienes muebles es U\$ 25 del monto aprobado por el comité del total de la venta. Para el ejecutivo de venta corresponde si es un bien inmueble, el 0.50% del monto de venta aprobado por el comité, para el bienes mueble es U\$ 50 del monto aprobado por el comité, si es referido por algún colaborador del grupo LAFISE recibe una comisión de 0.25% de total de la venta del bien y mueble y un bono de \$50 dólares si es un bien mueble. Para maquinarias pesadas el bono es de \$100 dólares.

El reporte de venta deber ser consolidado por el área de bienes adjudicados de Banco LAFISE y el supervisor de ventas y comercialización, ser enviado al Gerente General para su conocimiento y reportado al Contador General para contabilizar las venta de los bienes durante ese período. El reporte de venta se debe generar y enviar al Gerente general el primer día del mes siguiente. Hay que tener en cuenta que no se puede contabilizar el bien en IZUM sino esta contabilizado por bienes adjudicados de BLB.

El ejecutivo de venta debe aclararle al cliente que no es política de ZUM dar garantías como tampoco acepta devoluciones, por lo que debe sugerirle al cliente que, para el caso de bienes muebles sea acompañado por el mecánico de su

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 6 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 70 de 144</b>

preferencia y en los bienes muebles por un ingeniero o arquitecto, que se encarguen de verificar si el bien que desea adquirir cumple con las expectativas.


El supervisor de venta es el único que puede tratar con agentes externos para la venta de los bienes que administra Inversiones ZUM. Por ello debe de usar el formato de la hoja de Control *de clientes referidos por agentes de bienes raíces externos (Anexo 12)* para la el intervención de agente externos, además el supervisor le debe entregar los catálogos de bienes de IZUM y remitirlo a la página web.

Cuando se realice una visita fuera de Managua, se debe solicitar un viatico a la empresa con al menos 24 horas de anticipación, que será registrado por el oficial contable, para ello debe llenarse el *Formato para solicitud de viáticos (Anexo 28)*.

El ejecutivo de venta tiene la obligación de registrar e informarle al supervisor de venta, todas las visitas que realiza cuando muestra un bien a un potencial comprador, por ello debe llenar la *Bitácora de visitas (Anexo 17)* y entregarle al final de la semana dicha bitácora a su supervisor, como también deberá completar al final del mes el *Formato de Reporte de Visitas a Propiedad con clientes (Anexo 21)* y entregarlo al supervisor de venta y comercialización.

Los ejecutivos de ventas se pueden apoyar de los ejecutivos de las sucursales de BLB para las visitas a propiedades con clientes, por lo que se requerirá su apoyo vía correo con 48 horas de anticipación.

El ejecutivo de venta debe de tener una atención personalizada con su cliente y darle seguimiento a su caso cuando este se encuentre bajo los *procesos de Banco LAFISE BANCENTRO (Anexo 1)*.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 7 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 71 de 144</b>

Es responsabilidad tanto del ejecutivo de venta como de supervisor, revisar cuando una venta es referida, para llenar y guardar en expediente los formatos de *Control de clientes referidos por colaborador del grupo LAFISE (Anexo 10)* y *Formato para Referidos (Anexo 11)* y de igual forma poder ser registrados por la contabilidad de IZUM, para que las personas involucradas con la referencia en el proceso de venta puedan cobrar su comisión o bono.


Cuando se trate con un comprador potencial es de vital importancia buscarlo en el VIGIA de BLB para comprobar la situación del cliente y prevenir lavado de dinero.

Para iniciar un proceso de venta se debe realizar una Oferta de compra, por lo que el ejecutivo de venta de ayudar al cliente a llenar *el Formato de Oferta de compra (Anexo3)*, así como contestar las posibles dudas que puede tener el cliente respecto al proceso de compra. El cliente debe llenar además los formatos *Oferta de compra de bienes adjudicados -Personas Jurídicas (Anexo 14)* u *Oferta de compra de Bienes Adjudicados -Personas Naturales (Anexo 15)* según sea el caso.

En caso que un comprador desea financiamiento de un bien, debe ser remitido al área de crédito de BLB para verificar su record crediticio y de esta forma constatar si es apto a este, de no tener el estatus de aceptación por el Banco, se debe rechazar la oferta del cliente.

Para las ventas de los bienes muebles solo es requerida la aprobación del Gerente General de BLB, para la venta de bienes inmuebles es necesario la aprobación del Gerente General de BLB y del representante del comité de venta (presidente de Grupo LAFISE), principalmente la aprobación de este último, ya que se puede proceder a la venta si el representante del comité de venta está de acuerdo aunque el gerente general de BLB no lo haya aprobado.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 8 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 72 de 144</b>


Cuando se trate de un bien mueble, es necesario que tanto el ejecutivo de venta como el supervisor constaten que el área de Bienes adjudicados de BLB les entregue la *Solicitud de Liberación de Prenda* en caso de que no se haya realizado aun el cambio de dueño a favor del BLB (*Anexo 16*).

Cuando se le entrega al cliente el bien comprado, es necesario llenar las actas de entrega sea Acta de *Entrega de bienes inmuebles (Anexo 4)* o Acta de entrega de *bienes muebles (Anexo 5)*, es deber del supervisor y el ejecutivo de venta constatar la entrega conforme.

Se le solicitará la prima al cliente hasta que el representante del comité de Grupo LAFISE y el gerente general de BLB hayan dado su aprobación a la venta. Además es deber del ejecutivo de venta brindarle toda la documentación al área de crédito de BLB, esta información es extraída del sistema de *salesforce* de IZUM.

Cuando se cierre una venta, esta debe de tener un expediente que debe contener todo lo expuesto el *Check List para expediente de ventas (Anexo 13)*. Es deber del ejecutivo de venta darle de baja en el sistema al bien e informarle al supervisor de IZUM como al ejecutivo de bienes adjudicados de Banco LAFISE BANCENTRO. En caso que el bien se inmueble es necesario que el ejecutivo de Venta cree una *Filmina de venta (Anexo 18)* que debe ser incluida en el expediente como en las presentaciones de bienes vendidos por IZUM a la junta directiva de Grupo LAFISE.

Es el área de bienes adjudicados de Banco LAFISE BANCENTRO quien contabiliza y archiva la venta, por lo que es necesario que cada venta deba de llevar un memo que es elaborado por el asistente administrativo de IZUM, *Formato de Memo de*

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 9 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 73 de 144</b>


*Venta- Contado (Anexo 7) y Formato de Memo de Venta- Financiado (Anexo 8)*, sin este no se da paso a la contabilización para poder cobrar por los servicios prestados. El asistente administrativo está en la obligación de revisar el expediente de venta, *Check list (Anexo13)* antes de llenar el memo. Se realiza el memo hasta que se garantiza con BLB que ya está el desembolso en la cuenta del cliente si este es financiado.

El cierre de contabilización por parte de IZUM es 28 de cada mes para que puedan ser registrados en las cuentas de la empresa por el contador general, la fecha antes mencionada aplica solamente para reportes de pago de alquileres y gestiones de cobro, las ventas si se da el caso pueden pasar hasta el último día del mes.

El supervisor de venta deberá de reportar al Gerente General de IZUM las proyecciones de venta del mes siguiente al principio del mes, también deberá presentar el consolidado de ventas tanto mensual como anual. Para ello se puede guiar con el *Formato de Reporte de proyección de ventas (Anexo 19)* y *Formato de Reporte de venta consolidado anual (Anexo 22)*.

Es deber de BLB y no de IZUM generar la libertad de gravamen, solvencia Municipal, historial registral y el pago de impuesto, el trámite de circulación en el caso de los bienes muebles.

El área legal y de formalización de BLB es la encargada de generar las escrituras de compra/ venta, certificación e inserción de esta, esto se realiza antes del cierre de la venta, por lo que la única función que tiene el ejecutivo de venta en este proceso es darle seguimiento al caso y llamarlo cuando esté lista la documentación para que este pueda firmar los registros pertinentes en el área legal de BLB.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 10 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 74 de 144</b>

Anualmente se debe realizar un avalúo a los bienes inmuebles para poder generar valor de mercados reales y actualizar sus precios, este avalúo debe de ser gestionado por el área de bienes adjudicados de BLB, IZUM puede solicitar este avalúo antes de la fecha sugerida por bienes adjudicados, siempre y cuando sea con fines de actualización o por un financiamiento que ha solicitado el cliente.

Se debe de realizar un feedback sobre problemas que se puedan presentar en el proceso de venta para conocer oportunidades de mejora como alimentar los Reportes de ofertas desistidas.

Debido a que los bienes muebles que administran IZUM se encuentran en el auto lote de Inversiones ZUM de BLB, kilómetro 11.5 carretera nueva León, es necesario que un ejecutivo de venta permanezca siempre en las instalaciones de este, para la atención al cliente, por lo que es deber del *supervisor de venta y comercialización* realizar el horario de atención y la rotación de sus ejecutivos y deberá informarles al final de cada semana cuál es su horario de atención para la siguiente semana.

Siempre que un cliente sea referido de la casa matriz o cualquier sucursal a nivel nacional al auto lote, es necesario enviar un correo notificando al ejecutivo de venta la visita del cliente, hora y bien mueble que desea adquirir.

Es deber del asistente administrativo actualizar la lista de bienes muebles (equipos y maquinarias) y reportarlas al supervisor de venta y comercialización como al gerente general.



**INVERSIONES ZUM**

**Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble**

**Edición Nº: 01**

**Fecha: Febrero 2018**

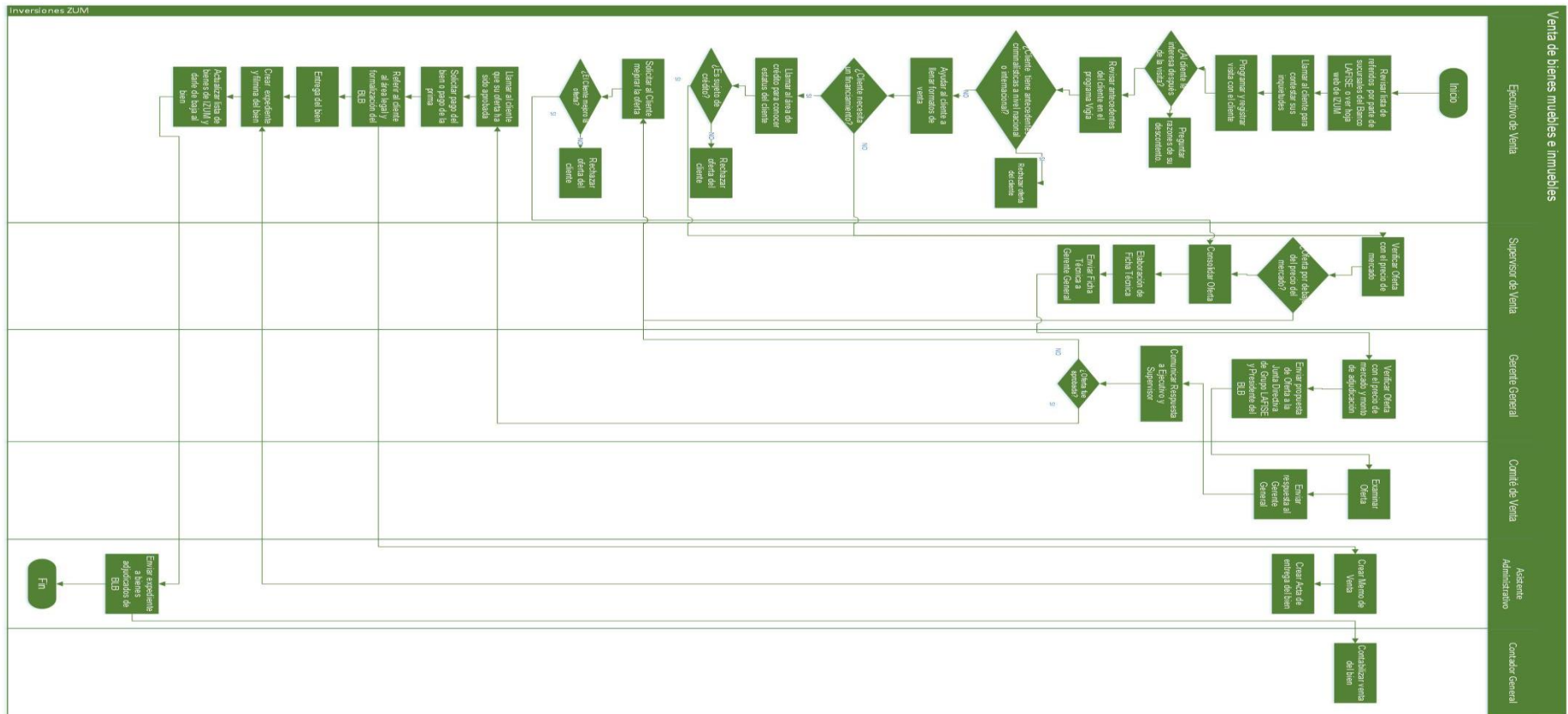
**Código: SGC-MP-01-09**


**Página: 11 de 14**

**Código: SGC-MC-01**

**Página: 75 de 144**

**4.3.9.6. Procedimientos**



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 12 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 76 de 144</b>


#### 4.3.9.7. Indicadores de Gestión

Nombre del indicador	Fórmula
Porcentaje de bienes muebles vendidos en el mes	$\left(\frac{\text{cantidad de bienes muebles vendidos}}{\text{Total de bienes vendidos}}\right) * 100$
Porcentaje de bienes inmuebles vendidos en el mes	$\left(\frac{\text{cantidad de bienes inmuebles vendidos}}{\text{Total de bienes vendidos}}\right) * 100$
Peso de venta de bienes muebles al mes	$\left(\frac{\text{Ingresos por venta de bienes muebles}}{\text{Ingresos totales}}\right) * 100$
Peso de venta de bienes inmuebles al mes	$\left(\frac{\text{Ingresos por venta de bienes inmuebles}}{\text{Ingresos totales}}\right) * 100$
Porcentaje de ventas referidos al mes	$\left(\frac{\text{Cantidad de ventas referidas}}{\text{Ventas totales realizadas}}\right) * 100$
Porcentaje de ventas directas al mes	$\left(\frac{\text{Cantidad de ventas directas}}{\text{Ventas totales realizadas}}\right) * 100$
Ejecutivo con mayor ventas	Comparación de peso por ejecutivo.
Ejecutivo "X" cantidad de ventas de bienes muebles realizadas	$\left(\frac{\text{Cantidad de ventas de bienes muebles por ejecutivos "X"}}{\text{Ventas totales por ejecutivos "X"}}\right) * 100$
Ejecutivos "X" cantidad de ventas de bienes inmuebles realizadas	$\left(\frac{\text{Cantidad de ventas de bienes inmuebles por ejecutivos "X"}}{\text{Ventas totales por ejecutivos "X"}}\right) * 100$
Peso de venta en bienes inmuebles del ejecutivo de ventas "X"	$\left(\frac{\text{Ingresos por venta de bienes inmuebles del ejecutivo "X"}}{\text{Ingresos totales}}\right) * 100$
Peso de venta en bienes muebles del ejecutivo de ventas "X"	$\left(\frac{\text{Ingresos por venta de bienes muebles del ejecutivo "X"}}{\text{Ingresos totales}}\right) * 100$

#### 4.3.9.8. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:


- Gerencia General
- Ejecutivo de Venta

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 13 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 77 de 144</b>

- Supervisor de venta y comercialización
- Asistente Administrativo
- Contador General


#### **4.3.9.9. Documentos de referencia**

- Anexo 1: Proceso de financiamiento de un bien Banco LAFISE BANCENTRO cuando es adquirido en IZUM
- Anexo 3: Formato de Oferta de compra
- Anexo 4: Acta de Entrega de bienes inmuebles
- Anexo 5: Acta de entrega de vehículo
- Anexo 7: Formato de Memo de Venta- Contado
- Anexo 8: Formato de Memo de Venta- Financiado
- Anexo 10: Control de clientes referidos por colaborador del grupo LAFISE
- Anexo 11: Formato para Referidos
- Anexo 12: Control de clientes referidos por agentes de bienes raíces externos.
- Anexo 13: Check List para expediente de ventas de Inversiones ZUM
- Anexo 14: Oferta de compra de bienes adjudicados (Personas Jurídicas)
- Anexo 15: Oferta de compra de Bienes Adjudicados (Personas Naturales)

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para venta de un bien mueble y/o inmueble</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MP-01-09</b> <b>Página: 14 de 14</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 78 de 144</b>

- Anexo 16: Solicitud de Liberación de prenda
- Anexo 17: Bitácora de visitas- Área de Ventas
- Anexo 18: Filmina de Venta de Bienes Adjudicados
- Anexo 19: Formato de Reporte de proyección de Ventas
- Anexo 21: Formato de Reporte de Visitas a Propiedades con clientes
- Anexo 22: Formato de Reporte de Venta Consolidado Anual
- Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
Firma:	Firma:	Cargo: Gerente General
	Oscar D. Fuentes	Firma:
Cargo: Consultor		
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-10</b>
		<b>Página: 1 de 5</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 79 de 144</b>

#### **4.3.10. Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes**

##### **4.3.10.1. Objetivo**

Promover la venta de los bienes muebles e inmuebles para cumplir con las metas planteadas por la gerencia de la empresa.

##### **4.3.10.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Inversiones ZUM que participan de una forma directa en la creación de eventos de comercialización.

##### **4.3.10.3. Definiciones y referencias**

Arte: Publicidad de bienes muebles y/o inmuebles específicos para feria de vehículos u Open House.


Bien inmueble: Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

Bien mueble: Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

Catalogo: Lista de bienes inmuebles y/o muebles que se desean comercializar.

Comercialización de Bienes: Es la operación mercantil consistente en la transferencia del dominio de un bien servible o inservible a cambio de un valor representado en dinero o en especie.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-10</b> <b>Página: 2 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 80 de 144</b>

Condiciones especiales: Hace referencia a tipo de crédito, comisiones, honorarios, plaza, tasas de interés para un financiamiento.

Evento: Actividades para promocionar ventas como Open House, feria del hogar, feria de vehículos, entre otras.

Gasto: Egreso necesario para el desarrollo de la actividad de la entidad, cuyo importe generalmente se asocia con los ingresos obtenidos por la venta de bienes o prestación de servicios.

IZUM: Inversiones ZUM

BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.10.4. Responsabilidades**


Supervisor de ventas y comercialización: Gestionar, organizar y supervisar la creación del evento de comercialización.

Gerente general: Revisar, aprobar y supervisar los bienes que estarán en lista del evento. Definir la fecha de las actividades.

Contador general: Registrar los movimientos contables como pago a proveedor y/o servicios externos.

Junta directiva de Grupo LAFISE: Aprobar la lista de bienes y sus precios bases que se presentan en el catálogo.

#### **4.3.10.5. Políticas**

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-10</b> <b>Página: 3 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 81 de 144</b>

El supervisor de venta para presentar un catálogo oficial debe de realizar primero una investigación de mercado de los bienes inmuebles y/o muebles que se desean comercializar en el evento.

La investigación de mercado debe incluir expediente, modelo, bloque, valor de mercado según competencia, gasto a principal, principal más gastos, valor de adjudicación, avalúos y precio sugerido, si es un bien inmueble se tiene que anexar área de terreno, área de construcción y precio de la urbanizadora.

El gerente general es quien pre aprueba el evento y debe de definir la fecha del mismo. También debe de revisar el catálogo de precios y enviar vía correo electrónico la información al Comité de Venta.


El evento no puede realizarse hasta que el Comité de venta apruebe el catalogo como los precios de los bienes a ofertar en el evento a realizar.

El área de mercadeo de BLB en conjunto con el supervisor de venta y comercialización de IZUM son los que deben de realizar el *Arte*.

Si se va enviar un E-PROM sobre el evento a realizar debe de ser aprobado por gerencia general y el área de canales de BLB.

El supervisor de ventas y comercialización debe realizar un presupuesto de los gastos que debe pagar IZUM por la creación del evento, por lo que debe de presentar al menos dos empresas en las cotizaciones de publicidad y catering de ser necesario. Debe remitir vía correo electrónico la información al gerente general.

Pagos a proveedores y servicios externos, deberá ser gestionado por el área contables con aprobación del gerente general.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-10</b> <b>Página: 3 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 82 de 144</b>

Cuando se gestione la realización de la publicidad no convencional (mantas, carteles) se le debe de exigir a la empresa externa evidencia por el servicio ofrecido a través de fotos, en donde estas muestren la localización de la publicidad en puntos claves, para que esto puedan pedir factura e IZUM poder pagar por el servicios prestado.

El supervisor de venta y comercialización debe enviar vía correo electrónico al área administrativa de Grupo LAFISE una solicitud formal y llenar formato del área de administración de BLB para coordinar música, sillas, mesa, toldos y asistencia técnica para el día que se realice el evento de comercialización de bienes.

El supervisor de venta y comercialización debe solicitar vía correo electrónico las condiciones especiales para los financiamientos de los bienes al área de crédito. Solicitar a la gerencia de negocios de BLB la asignación de dos promotores de créditos para el día del evento. Estos promotores se encargaran de filtrar la información del cliente y definir el estatus del cliente para saber si es sujeto a crédito y garantizar la aplicación de este.

Se debe informarle al cliente que si desea acceder a un crédito es necesario que lleve su constancia salarial, cédula de identidad y su colilla del INSS.

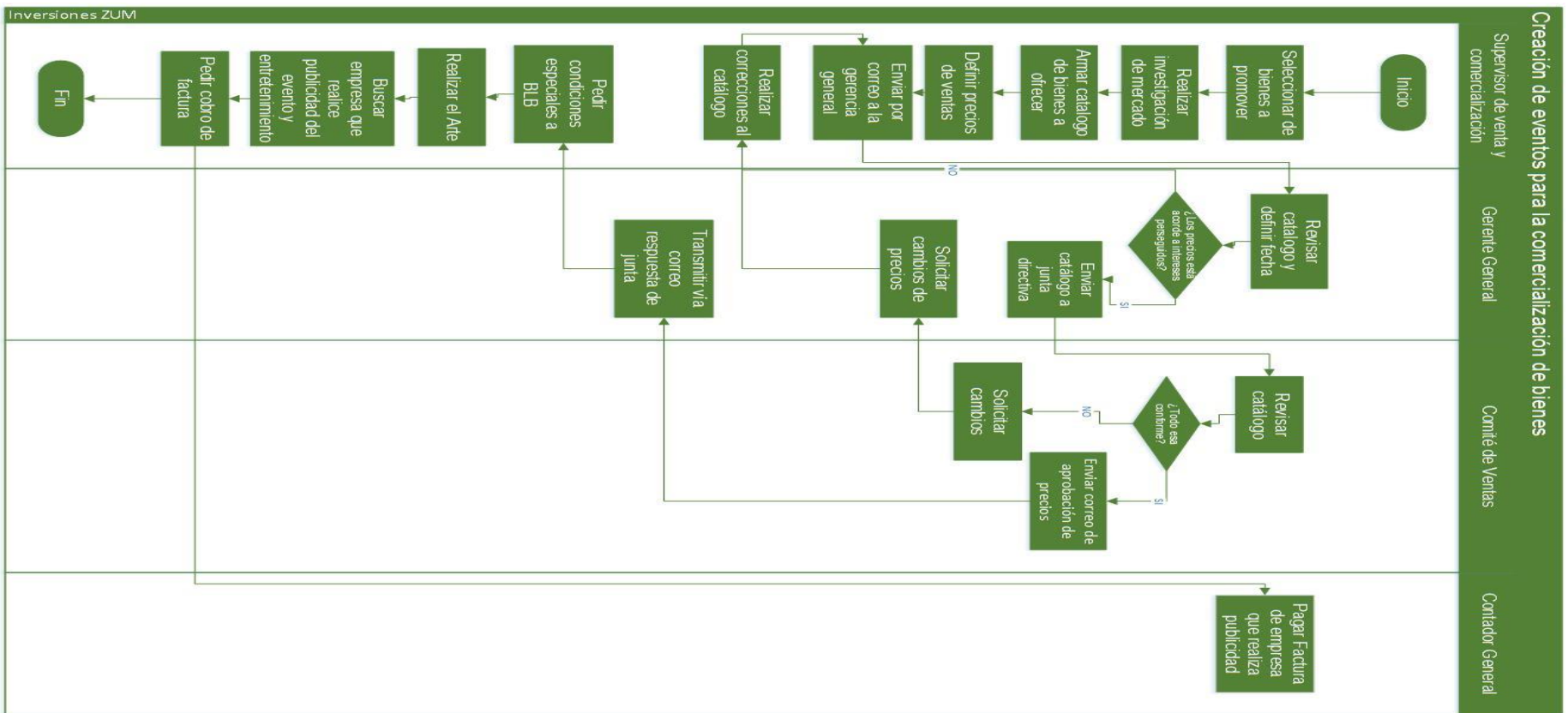
El día de evento todos los colaboradores de IZUM deben ayudar a la animación y logística del mismo.




**INVERSIONES ZUM**  
**Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes**

**Edición N°: 01**  
**Fecha: Febrero 2018**  
**Código: SGC-MP-01-10**  
**Página: 4 de 5**  
**Código: SGC-MC-01**  
**Página: 83 de 144**

**4.3.10.6. Procedimientos**




	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento para la creación de eventos para la comercialización de bienes</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-10</b>
		<b>Página: 5 de 5</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 84 de 144</b>

#### 4.3.10.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerente general
- Supervisor de venta y comercialización
- Contador general

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
	Firma:	Cargo: Gerente General
Firma:	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-11</b>
		<b>Página: 1 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 85 de 144</b>

#### **4.3.11. Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión**

##### **4.3.11.1. Objetivos**

Administrar la información en la red social Facebook de Inversiones ZUM para la publicación y comercialización de bienes muebles e inmuebles.

Crear E-PROMS, Gif y carteles de bienes muebles e inmuebles para impulsar las ventas de los bienes en la base de clientes de Grupo LAFISE.

##### **4.3.11.2. Alcance**


Este procedimiento aplica a todos los colaboradores que gestionan los procesos de administración de redes sociales y pagina web de Inversiones ZUM.

##### **4.3.11.3. Definiciones y referencias**

**Baja:** Se presenta cuando un bien es retirado definitivamente del servicio, tanto en forma física como de los registros del patrimonio de la entidad por obsolescencia, o por estar inservible o porque siendo servible ha sido donado, vendido, permutado, hurtado o robado

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-11</b>
		<b>Página: 2 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 86 de 144</b>

Comercialización de Bienes: Es la operación mercantil consistente en la transferencia del dominio de un bien servible o inservible a cambio de un valor representado en dinero o en especie.

E-PROMS: Publicidad de medios no convencionales que se envía a través de correo electrónico y se publica en página web.

Spot publicitario: Recurso para dar a conocer un bien mueble o inmueble en concreto y convencer como estimular el deseo de los clientes al que va dirigido hacia un determinado target

IZUM: Inversiones ZUM


BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.11.4. Responsabilidades**

Supervisor de venta y comercialización: Participar en el proceso creativo de la publicidad en red social Facebook, E-PROMS, publicidad para televisores de sucursales de BLB como monitorear la publicación de la misma en tiempo y forma.

Gerente General: Revisar, aprobar y supervisar los bienes que se suben a la red social Facebook, E-PROMS para clientes y publicidad en televisores de sucursales de BLB.

Asistente administrativo: Brindar apoyo en el proceso al supervisor de venta y comercialización.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-11</b>
		<b>Página: 3 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 87 de 144</b>

#### **4.3.11.5. Políticas**

Grupo LAFISE debe asignarle a IZUM un ejecutivo en redes sociales para la creación de publicidad. Grupo LAFISE asigna a una empresa externa para manejar las redes sociales de IZUM.

Es deber de esta empresa externa reportar datos estadísticos sobre los movimientos en redes sociales, datos como cantidad de reproducciones en videos, reacciones en las publicaciones, publicaciones destacadas, entre otras. Esta empresa externa le publicara a IZUM al menos 10 publicaciones al mes.


El ejecutivo de redes sociales de Grupo LAFISE debe de informar y referir a cualquier cliente que posea una consulta a un ejecutivo de venta o al supervisor de venta y comercialización.

El supervisor de venta y comercialización tiene como deber elaborar un plan de acción sobre publicidad realizada puesto que, esta es requerida por bienes adjudicados de BLB para ser presentada en la superintendencia de bancos.

Los ejecutivos de venta debe estar pendientes de los comentarios generados en red social Facebook para realizar retroalimentación para las mejoras continuas.

Para realizar un spot publicitario y sea trasmitido a en los televisores de las sucursales de BLB tiene que ser aprobado por la gerencia general de IZUM.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-11</b>
		<b>Página: 4 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 88 de 144</b>

El supervisor de venta y comercialización debe de participar de forma activa en la creación de la publicidad que es enviada vía correo electrónico, publicación en red social y transmisiones en televisores de sucursales de BLB. Las transmisiones en televisores de las sucursales de BLB se deben coordinar con el área de mercadeo del mismo.

Las revisiones deben ser semanales y con apoyo de del ejecutivo de redes sociales.

IZUM debe solicitarle vía correo electrónico al área de canales de BLB el envío de los E-PROMS, estos se envían según la base de datos de clientes de BLB, la publicidad del bien ira de acuerdo a la clasificación que tenga el banco de los clientes. Al mes solo se pueden enviar 3 E-PROMS, esto con la intención de evitar saturar al cliente de información. Ejemplo de estos ver *Anexo 47- : E-PROMS para clientes registrados en base de datos de BLB.*

Toda publicidad debe ser aprobada por el gerente general de Inversiones ZUM.

Se debe enviar vía correo electrónico toda autorización o aprobación de publicidad para ser enviada al medio correspondiente, sea este convencional (televisoras) no convencional (Facebook, E-PROMS).

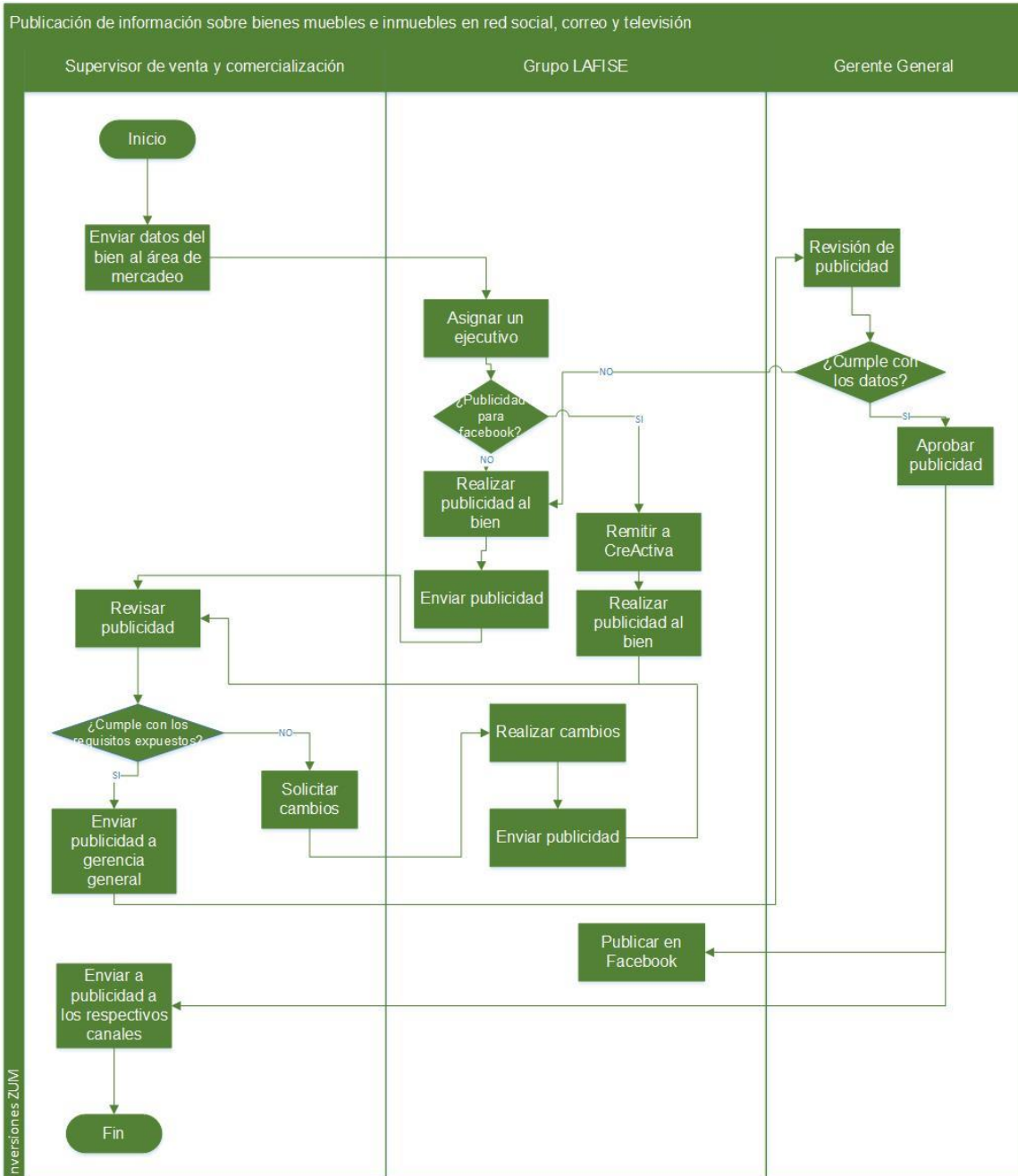
Las publicaciones en la red social Facebook deben de ser bienes muebles o inmuebles que tienen mucho tiempo en la base de bienes de IZUM o bienes que puedan generar grandes remuneraciones.




**INVERSIONES ZUM**  
**Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión**

**Edición N°: 01**  
**Fecha: Febrero 2018**  
**Código: SGC-MP-01-11**  
**Página: 5 de 6**  
**Código: SGC-MC-01**  
**Página: 89 de 144**

### 4.3.11.6. Procedimientos



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en red social, correo y televisión</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-11</b>
		<b>Página: 6 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 90 de 144</b>

#### 4.3.11.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerencia General
- Supervisor de venta y comercialización
- Asistente Administrativo


#### 4.3.11.6. Documentos de referencia

Link de red social: <https://es-la.facebook.com/InversionesZum/>

Anexo 46: Portal de Facebook de Inversiones ZUM

Anexo 47: E-PROMS para clientes registrados en base de datos de BLB.

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
	Firma:	Cargo: Gerente General
Firma:	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-12</b>
		<b>Página: 1 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 91 de 144</b>

#### **4.3.12. Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.**

##### **4.3.12.1. Objetivos**

Administrar y actualizar la información de la página web de Inversiones ZUM para la publicación y comercialización de bienes muebles e inmuebles.

##### **4.3.12.2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores que gestionan los procesos de publicación de información sobre bienes muebles y/o inmuebles en la página web de Inversiones ZUM.


##### **4.3.12.3. Definiciones y referencias**

**Bien inmueble:** Todos aquellos bienes considerados de bienes raíces, al estar ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como lo son casas, fincas, edificios, etc.

**Bien mueble:** Todos aquellos bienes que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad, tales como lo son vehículos, maquinarias, equipos, etc.

**Catálogos de venta:** Lista de bienes inmuebles que no están inscritos en el área legal de BLB.

**Comercialización de Bienes:** Es la operación mercantil consistente en la transferencia del dominio de un bien servible o inservible a cambio de un valor representado en dinero o en especie.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-12</b> <b>Página: 2 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 92 de 144</b>

Página web o web site: Documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces para facilitar la navegación entre los contenidos.

Salesforce: Plataforma de gestión de información.

IZUM: Inversiones ZUM

BLB: Banco LAFISE BANCENTRO

#### **4.3.12.4. Responsabilidades**

Asistente Administrativo: Recibir conforme el expediente de un bien cuando es entregado por bienes adjudicados como publicar el expediente de un bien en el web site de IZUM. Modificar los campos del salesforces (Descripción, precio y estado) para que un bien mueble o inmueble pueda ser publicado en la página web.


Ejecutivo de venta: Darle de baja a los bienes cuando se concreta la venta.

Supervisor de venta y comercialización: Brindar apoyo en el proceso tanto al asistente administrativo como al ejecutivo de venta.

Gerente General: Revisar, aprobar y supervisar los bienes que se suben al web site de IZUM.

#### **4.3.12.5. Políticas**

Bienes adjudicados de BLB es el único capaz de crear el expediente de un bien mueble o inmueble en la plataforma de salesforce, la administración de inversiones ZUM debe recibir un bien mediante un acta de entrega que es proporcionada por bienes adjudicados.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-12</b> <b>Página: 3 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 93 de 144</b>

El expediente que se recibe debe de traer una fotografía, este debe de ser de calidad y deben ser tomadas por el administrador de bienes de IZUM.


Los bienes inmuebles solo podrán aparecer como *disponibles para la venta* en la página web de IZUM si están inscritos a favor de BLB por el área legal, si no están inscrito la página web de IZUM contara con una pestaña llamada *Catálogos* (Anexo 45: Ilustración de pestaña catálogos). Si un cliente desea un bien inmueble que aparece en esta pestaña será remitido el caso a Gerencia General para aprobar la venta y agilizar los trámites con el área legal de BLB para la inscripción del bien.

Todo bien que se sube a la página web de Inversiones ZUM debe ser aprobado por el Gerente General, este debe garantizar que descripción del bien y fotografía estén conformes como decidir si el bien va a portada de la página web (*Anexo 42 Ilustración de portada de página web*)

Los bienes de mayor tiempo en la base de datos de Inversiones ZUM se les dan prioridad para ser colocados en portada de la página web.

Es responsabilidad de IZUM monitorear que el expediente de un bien se encuentre en su web site, para esto se debe enviar vía correo electrónico a Sistemática internacional de Grupo LAFISE el expediente del bien y estos se encargaran de subir la información.

Es responsabilidad del asistente administrativo modificar en salesforce del expediente de un bien, para su publicación en el sitio web, debe configurar la hoja del expediente y cambiarla a *Disponible para venta* como tambien escoger el *campo dependiente* para su clasificación en la hoja (*Anexo 44: Ilustración de campos dependientes*).

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-12</b> <b>Página: 4 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 94 de 144</b>


En la página web de IZUM deben aparecer el nombre, correo electrónico y número de teléfono los ejecutivos de venta de la empresa, bajo el nombre de pestaña Agentes. *(Anexo 43: Ilustración de agentes o ejecutivos de venta).*

Está prohibido que la fotografía de un ejecutivo de venta aparezca en la página web de la empresa, esto se hace con la intención de evitar una predisposición de un cliente en el momento de adquirir un bien.

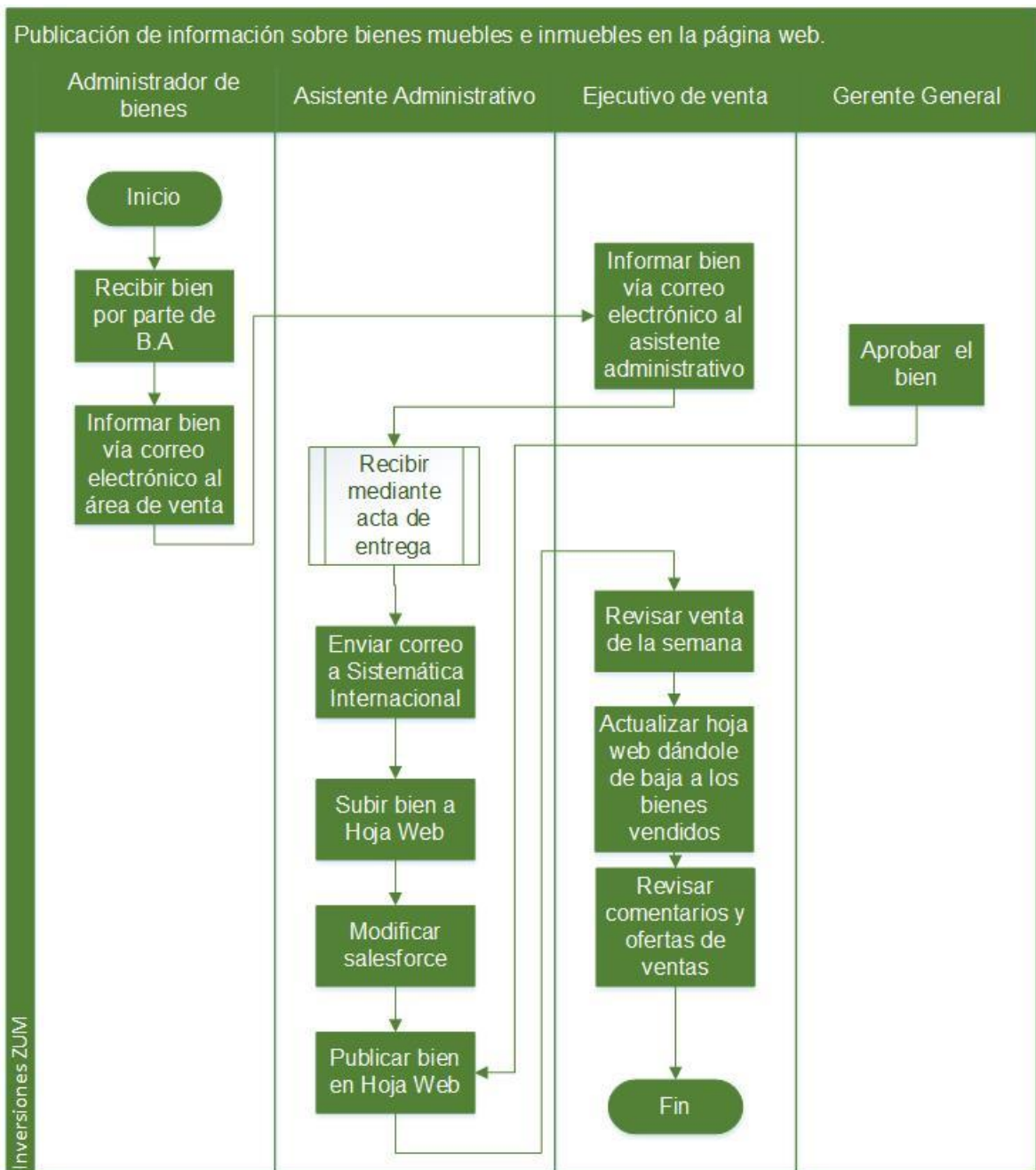
Las ventas que se realicen a través del sitio web serán consideradas como venta de canal directo, por lo que es responsabilidad tanto del ejecutivo de ventas como del supervisor, monitorear los comentarios que se realizan en el web site. El supervisor de venta debe de establecer un roll en la atención de ventas para web y asignarles días específicos para su revisión a los ejecutivos de venta.

Cuando una venta es concretada es necesario darle de baja de la página web de IZUM de forma inmediata y es el ejecutivo de venta el único que puede realizar esta acción.


Inversiones ZUM no realiza pago a Sistemática Internacional de Grupo LAFISE por los servicios prestados.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-12</b>
		<b>Página: 5 de 6</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 95 de 144</b>

#### 4.3.12.6. Procedimientos





	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Procedimiento publicación de información sobre bienes muebles e inmuebles en la página web.</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MP-01-12</b>
		<b>Página: 6 de 6</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 96 de 144</b>

#### 4.3.12.7. Lista de distribución

Este proceso aplica para los siguientes cargos:

- Gerencia General
- Ejecutivo de Venta
- Supervisor de venta y comercialización
- Asistente Administrativo
- Administrador de bienes

#### 4.3.12.8. Documentos de referencia

Link de la página web: <http://inversioneszum.force.com/index>


Anexo 42: Ilustración de Portada de página web de Inversiones ZUM

Anexo 43: Ilustración de agentes o ejecutivos de venta

Anexo 44: Ilustración de campos dependientes

Anexo 45: Ilustración de pestaña catálogo

Elaborado por: Melissa Eileen López Zelaya	Revisado por: Mayela Z. Paniagua	Aprobado por: Mayela Z. Paniagua
	Cargo: Gerente General	
Firma:	Firma:	Cargo: Gerente General
	Oscar D. Fuentes	Firma:
	Cargo: Consultor	
	Firma:	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Liderazgo</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 97 de 144</b>

## **5. Liderazgo**

### **5.1. Compromiso de la Dirección y Liderazgo**


La Gerencia, en su compromiso con la mejora continua y establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, proporcionará evidencia mediante:

- Comunicaciones a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Establecimiento de la Políticas y Objetivos para alcanzar la calidad.
- Realizando las revisiones por parte la gerencia.
- Poniendo los medios y recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

### **5.2. Política de calidad**

La política de Calidad de Inversiones ZUM queda definida en el *Anexo 2* del presente manual, incluye un compromiso de cumplir los requisitos de la norma y mejorar continuamente la eficacia del SGC. La política se difunde a todo el personal de la empresa, así como a todas las partes interesadas como son nuestros clientes y proveedores.

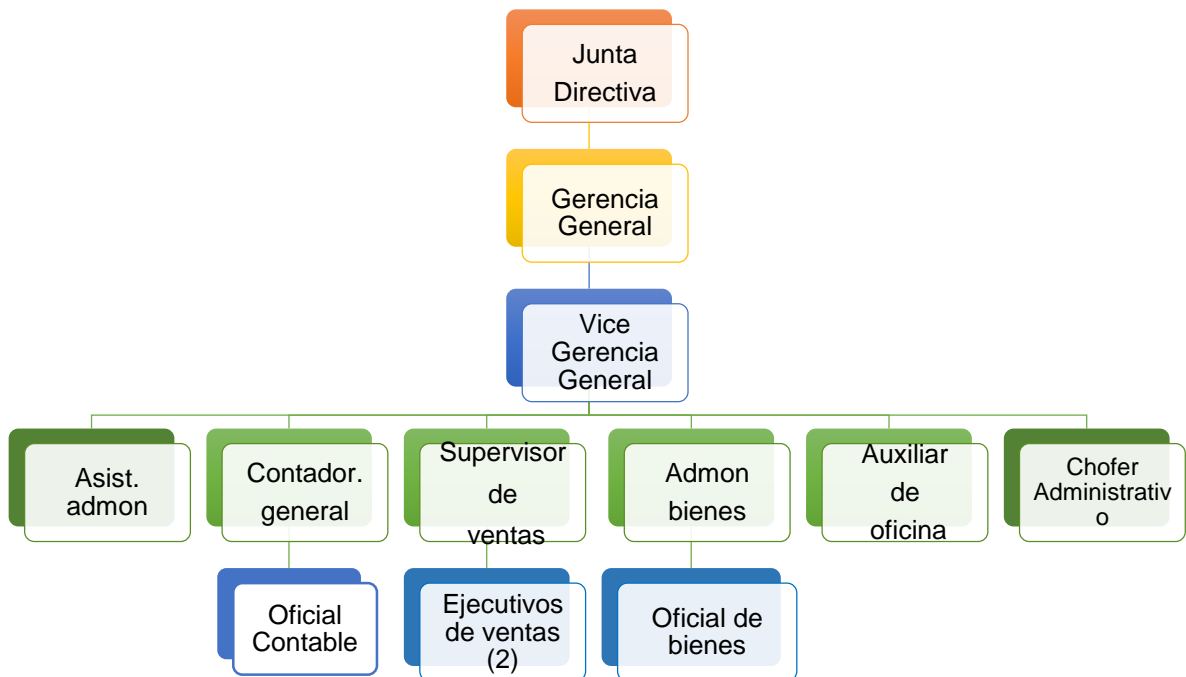
Los objetivos de Calidad se concretarán como mínimo de forma anual y se revisaran de forma periódica.


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Liderazgo</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 98 de 144</b>

### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridad

La alta dirección ha establecido como estrategia un organigrama con el fin de evidenciar la relación existente entre todos los colaboradores de la empresa, mediante este se ha logrado identificar su interrelación con los cargos, además de evidenciar las responsabilidades y autoridades específicas para cada uno de los mismos.

La dirección está en el deber de asegurarse que estas responsabilidades y autoridades sean las indicadas de acuerdo al perfil y cargo desempeñado por el personal, de igual manera la dirección está encargada de poner a disposición de sus colaboradores estos documentos con el fin de que ellos comprendan cuáles son sus funciones a desarrollar dentro de la empresa.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Liderazgo</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 99 de 144</b>

El gerente General de Inversiones ZUM, es el responsable de la dirección y debe velar por el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad, es por ello que este debe poseer competencias, responsabilidades y autoridades con la empresa que incluyan:


- Asegurar que los procesos necesarios para el Sistema de Gestión sean establecidos, implementados y mantenidos en la empresa.
- Debe mantener informes sobre el desempeño y las necesidades que se presenten en el sistema de gestión, para así aplicar acciones de mejora.
- Debe velar por la promoción y concientización en todos los niveles de la empresa para que se genere y se conozcan a cabalidad los requisitos de los clientes.

#### **5.4. Presentación del Manual de funciones**

Es la descripción detallada de las funciones, responsabilidades, habilidades y perfiles ocupacionales de cada uno de los cargos que hacen parte del equipo de colaboradores de Inversiones ZUM.


##### **5.4.1. Propósito**

El manual de funciones es un documento que además de evidenciar el compromiso existente de cada colaborador en lo que refiere al cumplimiento específico de sus tareas, es un apoyo total para la dirección en la búsqueda del cumplimiento de sus metas y objetivos con todos sus integrantes, esté documento es parte fundamental en el proceso de recepción de hojas de vida, inducción y evaluación del desempeño de la empresa.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Liderazgo</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 100 de 144</b>


#### **5.4.2. Contenido**

- 5.4.2.1. Gerente general
- 5.4.2.2. Vice gerente
- 5.4.2.3. Asistente administrativo
- 5.4.2.4. Contador General
- 5.4.2.5. Oficial contable
- 5.4.2.6. Administrador de bienes
- 5.4.2.7. Oficial de bienes
- 5.4.2.8. Supervisor de ventas
- 5.4.2.9. Ejecutivo de venta
- 5.4.2.10. Auxiliar de oficina
- 5.4.2.11. Chofer Administrativo

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-01</b> <b>Página: 1 de 4</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 101 de 144</b>

#### 5.4.2.1. Gerente General

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Área o Sucursal
Gerente General	Inversiones ZUM
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciada en Administración, Banca y Finanzas, Economía o carrera a fin. Maestría en Negocios o administración.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Impuestos, finanzas, leyes, manejo de uso de paquete, Inteligencia Emocional Trabajo en Equipo, Como ser un Líder
2.1.3. Experiencia Laboral	5 años en puestos Gerenciales
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Liderazgo Responsabilidad Dinámico Proactivo Iniciativa Honrado Orientado a resultados Disciplinado Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Control de su inteligencia emocional
2.2. Requisitos Físicos	
Excelente presentación personal, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Vehículo Licencia de conducir
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-01</b> <b>Página: 2 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 102 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, controlar y dar seguimiento a todo lo de la empresa como sus planes estratégicos, presupuestos, metas, políticas, reglamentos, representaciones u otros. Mantener informado a Junta Directiva de la operatividad de la empresa y los acuerdos que se emitan.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

5.1.1. Buscar nuevos negocios que le permita a la empresa crear más rentabilidad.

5.1.2. Garantizar que lo servicios que brindamos sea de calidad.

#### **5.2. Servicio al Cliente**

5.2.1. Atender a clientes que buscan nuestros servicios.

#### **5.3. Gestión Operativa**


N/A

#### **5.4 Gestión Administrativa**


5.4.1. Dirigir a la empresa con tomas de decisiones constantes

5.4.2. Revisar y elaborar las metas y estrategias anuales de la empresa.

5.4.3. Dar lineamiento y revisar la proyección del presupuesto anual para que sea aprobada en Junta y dar seguimiento mes a mes.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-01</b> <b>Página: 3 de</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 103 de 144</b>
<p>5.4.4. Hacer la presentación mensual a Junta Directiva de los avances que lleva la empresa y tomar acuerdos.</p> <p>5.4.5. Coordinar a las diferentes áreas para su buen funcionamiento y resultados.</p> <p>5.4.6. Representar a través de un poder de administración en toda la operatividad de la empresa y contratos que se firmen.</p> <p>5.4.7. Organizar a la empresa en su estructura y funciones.</p> <p>5.4.8. Bajar lineamiento y revisar las Estrategia de Venta y Comercialización que la empresa debe de seguir.</p> <p>5.4.9. Velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias con los entes regulatorios</p> <p>5.4.10. Revisar y aprobar la planilla de los colaboradores.</p> <p>5.4.11. Revisar toda la parte Financiera y tomar medidas preventivas y correctivas si es necesario.</p> <p>5.4.12. Garantizar que las políticas y manuales de la empresa se hagan, se actualicen y se cumplan.</p> <p>5.4.13. Dar seguimiento para garantizar que la empresa sea rentable.</p> <p>5.4.14. Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme a la visión de la empresa.</p> <p>5.4.15. Informar, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora.</p> <p>5.4.16. Asegurar de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.</p>		



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-01</b>
		<b>Página: 4 de 4</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 104 de 144</b>

5.4.17. Asegurarse de que la integridad de gestión de la calidad se mantenga cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad.

### **5.5. Riesgo Operativo**

5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.

### **5.6. Gestión del personal**

5.6.1. Velar por el clima organizacional de la empresa a través del manejo óptimo de personal.


5.6.2. Seleccionar al personal que trabajara en la empresa

## **6. RELACIONES ORGANIZACIONALES**

Relaciones internas	Todas las áreas de la empresa
Relaciones externas	Relación directa con la gerencia general de: Banco LAFISE, BANCENTRO, Seguros LAFISE, Auditores Externos, Sistemática Internacional, Corporación BANCENTRO, DGI, INSS, diversos proveedores, entre otros.


## **7.DIMENSIONES**

Esta posición es supervisada por el Presidente de la Junta Directiva de Inversiones ZUM y tiene a su cargo el personal de la empresa.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-02</b>
		<b>Página: 1 de 3</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 105 de 144</b>

#### 5.4.2.2. Vice Gerente

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Area o Sucursal
Vice Gerente	Inversiones ZUM
Jefe inmediato	
Gerente General	
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciada en Administración, Banca y Finanzas, Economía o carrera a fin. Maestría en Negocios o administración.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Impuestos, finanzas, leyes, manejo de uso de paquete, Inteligencia Emocional Trabajo en Equipo, Como ser un Líder
2.1.3. Experiencia Laboral	3 años en puestos Gerenciales
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Liderazgo Responsabilidad Dinámico Proactivo Iniciativa Honrado Orientado a resultados Disciplinado Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Control de su inteligencia emocional
2.2. Requisitos Físicos	
Excelente presentación personal, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Vehículo Licencia de conducir
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-02</b> <b>Página: 2 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 106 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Coadyuvar en las funciones del Gerente General. Contribuir a que la empresa utilice correctamente los manuales y procedimiento para una mejor administración.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

5.1.1. Gestionar negocios que ayuden a mejorar los ingresos de la empresa.

#### **5.2. Servicio al Cliente**

5.2.1. Atender a clientes que buscan nuestros servicios.

#### **5.3. Gestión Operativa**

N/A

#### **5.4 Gestión Administrativa**

5.4.1. Coadyuvar en las funciones del Gerente General.


5.4.2. Sustituir al Gerente General en su ausencia.

5.4.3. Dar seguimiento a los planes de negocios que la empresa tiene.

5.4.4. Contribuir a la reducción de costos


5.4.5. Garantizar que las políticas y manuales de la empresa se cumplan

5.4.6. Contribuir a un buen clima organizacional

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-02</b> <b>Página: 3 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 107 de 144</b>
<p>5.4.7. Controlar el buen uso de los recursos de la empresa (activos fijos, infraestructura, producción y otros).</p>		
<p>5.4.8. Realizar tareas afines.</p>		
<b>5.5. Riesgo Operativo</b>		
<p>5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.</p>		
<b>5.6. Gestión del personal</b>		
N/4		


6. RELACIONES ORGANIZACIONALES	
Relaciones internas	Todas las áreas de la empresa
Relaciones externas	Relación directa con la gerencia general de: Banco LAFISE BANCENTRO, Seguros LAFISE, Auditores Externos, Sistemática Internacional, Corporación BANCENTRO, DGI, INSS, diversos proveedores, entre otros.

7.DIMENSIONES
Esta posición es supervisada por el Gerente General de Inversiones ZUM.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-03</b> <b>Página: 1 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 108 de 144</b>

#### 5.4.2.3. Contador General

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Área o Sucursal
Contador General	Inversiones ZUM
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Nivel mínimo requerido: Licenciatura Universitaria de preferencia en contaduría pública y finanzas Nivel deseable: Maestría en finanzas, impuestos o afines.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Impuestos, finanzas, leyes sobre impuestos, manejo de uso de paquete office.
2.1.3. Experiencia Laboral	Deseable: entre 5 y 10 años. Mínimo requerido: entre 3 y 5 años.
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Visión de organización. Comunicación Delegación Trabajo en equipo Gestión de la información Capacidad de cambio-aprendizaje Integridad Confidencialidad Independencia mental
2.2. Requisitos Físicos	
Excelente presentación personal, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, caja fuerte, calculadora, formatos, herramientas variadas.
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-03</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 109 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Controlar todos los registros contables para garantizar los Estados Financieros en tiempo, elaboración de presupuesto, atención a las diferentes auditorias e información contable que se necesite.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

N/A

#### **5.2. Servicio al Cliente**

N/A

#### **5.3. Gestión Operativa**

5.3.1. Atender las necesidades operativas contables y financieras de la empresa.


#### **5.4 Gestión Administrativa**


5.4.1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el manual de cuentas establecido en la empresa.

5.4.2. Elaborar y controlar los Estados Financieros que se emiten mes a mes con sus respectivos soportes y comentarios.

5.4.3. Llevar actualizado y resguardar los libros contables.

5.4.4. Elaborar el Presupuesto anual y dar seguimiento mes a mes del aprobado previamente por las autoridades correspondientes.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-03</b> <b>Página: 3 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 110 de 144</b>
<p>5.4.5. Preparar y revisar la Nómina cada quince días a fin de garantizar que vayan las deducciones debidas o aplicaciones de ingresos si fuera el caso.</p> <p>5.4.6. Procesar los requerimientos de los colaboradores que tenga que ver con su salario, beneficios u otros.</p> <p>5.4.7. Revisar y procesar todo los pagos que por concepto de impuestos la empresa tenga que hacer.</p> <p>5.4.8. Elaborar y controlar todos los pagos a los diferentes proveedores.</p> <p>5.4.9. Gestionar los pagos mes a mes que por concepto de servicio, alquiler y otros, nos tienen que hacer.</p> <p>5.4.10. Realizar y llevar control de los pagos de comisiones que se genera por ventas de bienes.</p> <p>5.4.11. Elaborar los reportes financieros mes a mes o cuando se requieran, para contribuir a las tomas de decisiones.</p> <p>5.4.12. Llevar control de todos los gastos por mantenimiento y otros que se hagan a las propiedades de la empresa.</p> <p>5.4.13. Custodiar el libro de Actas de Junta Directiva y el Libro de Acciones de la empresa, así como los contratos originales que se suscriben en representación de la empresa y otros documentos legales.</p> <p>5.4.14. Orientar y dar seguimiento al trabajo que haga el Oficial Contable.</p> <p>5.4.15. Apoyar y coordinar la información con las otras áreas de la empresa o empresas del grupo.</p> <p>5.4.16. Realizar otras tareas afines que se requieran.</p>		
<b>5.5. Riesgo Operativo</b>		

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-03</b> <b>Página: 4 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 111 de 144</b>

5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en Manuales Internos, Contratos con los clientes de IZUM, Leyes Fiscales y Otros.


#### **5.6. Gestión del personal**

5.6.1. Posee un colaborador a cargo: Oficial contable

6. RELACIONES ORGANIZACIONALES	
6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO	6.1.1. Gerencia Administrativa: Para gestionar los pagos de servicios del banco LAFISE a IZUM. 6.1.2. Capital Humano: Reporte de vacaciones, nomina.
6.2. Relaciones con Seguros LAFISE	6.2.1. Gerencia administrativa: Cobro por servicios prestados.
6.3. Relaciones Externas	Gestiones ante las instituciones gubernamentales tales como DGI.


7.DIMENSIONES
Esta posición es supervisada por el Gerente General de Inversiones ZUM.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-04</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 112 de 144</b>

#### 5.4.2.4. Oficial Contable

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Area o Sucursal
Oficial Contable	Inversiones ZUM
Jefe inmediato	
Contador General	
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciado (a) en Contaduría Pública o en su último año de la carrera.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Cursos de Impuestos de la Renta, Alcaldía. Manejo de paquete office. Excel Avanzado
2.1.3. Experiencia Laboral	2 años mínimos en área contable y experiencia en impuestos
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Inclinado a la Honradez Responsabilidad Dinámico Proactivo Iniciativa Orientado a resultados Disciplinado Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Control de su inteligencia emocional
2.2. Requisitos Físicos	
Buena presentación, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Licencia de conducir.
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-04</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 113 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Coadyuvar con el Contador General en todas las operaciones contables, principalmente el manejo de Caja Chica, Control de Combustible, apoyar en materia fiscal, elaboración de comprobantes en general, elaboración de reembolsos.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

5.1.1. Contribuir en las mejores prácticas contables y control de la empresa.

#### **5.2. Servicio al Cliente**

N/A

#### **5.3. Gestión Operativa**


5.3.1. Atender las necesidades operativas contables- administrativa.

#### **5.4 Gestión Administrativa**

5.4.1. Manejar la Caja Chica de la empresa, garantizando sus debidos controles y solicitud de fondos de manera oportuna.

5.4.2. Controlar y entregar la asignación de Combustible con sus soportes y elaborar las gestiones de pedidos de cupones a la empresa correspondiente, así como conciliar los cupones recibidos de PETRONIC vs las entregas realizadas.

5.4.3. Elaborar y entregar los cheques de pagos a los proveedores, verificando la correcta documentación, soporte requerido, la cual deberá cumplir con los requisitos establecidos por las autoridades fiscales.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-04</b> <b>Página: 3 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 114 de 144</b>

5.4.4. Elaborar y registrar los comprobantes de egresos y diario con las respectivas cuentas contables según el manual de cuentas de la empresa.

5.4.5. Elaborar el detalle de los cheques elaborados o anulados indicando: fecha, No.de cheque, descripción o concepto y monto.

5.4.6. Elaborar el detalle de los recibos elaborados, el cual deberá indicar fecha, monto pagado, el concepto del pago indicando el No. de factura en caso que aplique.

5.4.7. Apoyar en la atención y preparación de la información requerida por las auditorías externas, corporativas o de instituciones gubernamentales, según los requerimientos que soliciten.

5.4.8. Efectuar los pagos de impuesto fiscales y municipales, así como los relacionados con la Seguridad Social e INATEC, entre otros.

5.4.9. Elaborar detalle y archivar las retenciones que aplican los proveedores en sus pagos.


5.4.10. Llevar planilla del personal contratado ya sea para la administración de los bienes adjudicados o por concepto del personal que maneja la siembra de Café en El Panorama.

5.4.12. Gestionar el pago y llevar control de agua y luz que se pagan por lo bienes adjudicados en administración sean esto por pagos a través de Inversiones Zum o a través del mismo Banco.

5.4.13. Contribuir a la elaboración de estadísticas e inventarios en general.


5.4.14. Archivar documentos contables-administrativos para uso y control interno.

5.4.15. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-04</b> <b>Página: 4 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 115 de 144</b>
5.4.15. Garantizar los reportes mensuales o cuando se requiera de todo lo asignado y dar seguimiento.		
5.4.16. Elaborar otras tareas afines que se requieran.		
<b>5.5. Riesgo Operativo</b>		
5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Caja Chica, Manual Contable, Contrato de Banco e IZUM, Leyes Fiscales y Otros.		
<b>5.6. Gestión del personal</b>		
N/A		


6. RELACIONES ORGANIZACIONALES	
6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO	6.1.1. Gerencia de Bienes Adjudicados: Para ver los presupuestos para el mantenimiento de los bienes en administración y otros.
6.2. Relaciones con Seguros LAFISE	N/A
6.3. Relaciones Externas	Empresa de Auditoría Externa, Auditoria Corporativa, DGI, ALCALDIA, INATEC, INSS, otros.

7.DIMENSIONES
Esta posición es supervisada por el Contador General de Inversiones ZUM.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-05</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 116 de 144</b>

#### 5.4.2.5. Asistente Administrativo

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Area o Sucursal
Asistente Administrativo	Inversiones ZUM
Jefe inmediato	
Gerente General	
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Estudiante universitario de sus últimos 2 años carrera administrativa.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Manejo de paquete office. Excel Avanzado.
2.1.3. Experiencia Laboral	Un año de trabajo afines
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Organizado Responsable Optimista Proactivo Perseverante Actitud de Servicio Iniciativa Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Control de su inteligencia emocional Dinámico y ágil Honrado Disciplinado
2.2. Requisitos Físicos	
Excelente presentación personal, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias.
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-05</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 117 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Colaborar de manera general en el desarrollo administrativo y logístico de las áreas de venta y administración de los bienes adjudicados, así como también llevar un control específico de los bienes que se encuentran en alquiler y las gestiones de cobro que se realizan por cada caso.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

N/A

#### **5.2. Servicio al Cliente**

5.2.1. Apoyar a los Ejecutivos de Ventas en atención a los clientes que visiten o llamen a la oficina de Inversiones ZUM.


#### **5.3. Gestión Operativa**

N/A

#### **5.4 Gestión Administrativa**

5.4.1. Elaborar expediente de ventas y revisar con un check list que cumpla con todos los documentos que debe contener y entregarlo a bienes adjudicados para su debida contabilización.

5.4.2. Elaborar diversos reportes mensuales tales como: Informe de Ventas Vs. Valores Contables, reporte de ofertas aprobadas y denegadas, reporte de los pagos recibidos por los bienes en alquiler y las gestiones de cobro realizadas, y cualquier otro reporte que se me asigne.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-05</b> <b>Página: 3 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 118 de 144</b>

5.4.3. Realizar gestiones de cobro mediante correos y llamadas telefónicas a los clientes que alquilan los bienes adjudicados.

5.4.4. Preparar y dar seguimiento a las ofertas de alquiler que realizan los clientes, así como también llevar control de estos bienes.

5.4.5. Elaborar Carta de Aceptación de comisiones por ventas de bienes inmuebles efectuados por agentes externos, así mismo elaborar expedientes y archivarlos para su control.

5.4.6. Elaborar contratos de Comisión por venta de Bienes de Terceros, así mismo elaborar expedientes y archivarlos para su control.

5.4.7. Descargar las fotografías de los bienes adjudicados y seleccionar las que se deben subir a la hoja web.

5.4.8. Ingresar a la plataforma Salesforce para modificar información correspondiente a ventas, y subir a la hoja web los bienes que se encuentren disponibles a la venta.


5.4.9. Enviar correos para la actualización de fotos en la hoja Web de IZUM, a través de Salesforce.

5.4.10. Coordinar mensualmente con la supervisora de ventas cuales son las propiedades que se pautaran en Facebook.

5.4.11. Apoyar en el envío de fotos de propiedades que se le han hecho mantenimiento o limpieza, a las instancias correspondientes.

5.4.12. Revisar los avalúos actualizados de los bienes adjudicados para ver si vienen acorde a los valores de mercado y solicitar su revisión de ser necesario.

5.4.13. Realizar solicitud mensual de los suministros a ocuparse en la oficina de Inversiones Zum, y administrarlos.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-05</b> <b>Página: 4 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 119 de 144</b>

5.4.14. Enviar correos a las áreas correspondientes para cuando se necesita realizar cualquier mantenimiento o reparación en la oficina de Inversiones ZUM.

### **5.5. Riesgo Operativo**

5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.

### **5.6. Gestión del personal**

N/A


## 6. RELACIONES ORGANIZACIONALES

6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO	<p>6.1.1. Área de Bienes Adjudicados: Para la revisión y entrega de los expedientes de ventas, y para consultas sobre los pagos recibidos de los bienes en alquiler y bienes vendidos.</p> <p>6.1.2. Asesoría Legal: Para seguimiento de las solicitudes de los contratos de alquiler.</p> <p>6.1.3. Gerencia de Administración: Para las solicitudes de suministros</p>
6.2. Relaciones con Seguros LAFISE	N/A
6.3. Relaciones Externas	Clientes externos: Todos los clientes que requieran de nuestros servicios.

## 7.DIMENSIONES


Esta posición es supervisada por el Gerente de Inversiones ZUM. No tiene personal a cargo.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-06</b> <b>Página: 1 de 5</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 120 de 144</b>

#### 5.4.2.6. Administrador de bienes

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del puesto	Área o Sucursal	Jefe inmediato
Administrador de bienes	Inversiones ZUM	Gerente General
2. REQUISITOS DEL PUESTO		
<b>2.1. Requisitos Intelectuales</b>		
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciatura en Administración de Empresa o carreras afines.	
2.1.2. Formación/ Capacitación	Manejo de paquete office. Excel Avanzado.	
2.1.3. Experiencia Laboral	2 años mínimos en posiciones similares.	
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Liderazgo Responsabilidad Dinámico Proactivo Iniciativa Honrado Orientado a resultados Disciplinado Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Manejo de su inteligencia emocional	
<b>2.2. Requisitos Físicos</b>		
Buena presentación, salud física y mental, disponible para viajar en cualquier lugar del país.		
<b>2.3. Condiciones de trabajo</b>		
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.	
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Vehículo Licencia de conducir.	
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-06</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 121 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Administrar todos los bienes que asignan por la administración, custodia, traslado y venta, garantizando el mantenimiento y logística en general, llevando los respectivos controles y reportes.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### 5.1. Gestión de Negocios

5.1.1. Revisar e identificar en aquellos bienes bajo administración y venta que no se han vendido, cuales tienen potencial para generar un negocio que permita disminuir los gastos por mantenimiento.

5.1.2. Garantizar que los bienes en administración y custodia sean previamente identificados para la venta a corto plazo.

#### 5.2. Servicio al Cliente


5.2.1. Atender a los clientes internos involucrados en los bienes muebles e inmuebles en administración y custodia. Así como los clientes externos en las ventas de bienes siniestrados.

#### 5.3. Gestión Operativa

N/A

#### 5.4 Gestión Administrativa

5.4.1. Coordinar o recibir In Situ y mediante Actas, todos los bienes adjudicados que son entregados principalmente del Banco LAFISE Bancentro para la Administración y Venta de Bienes, sean esto Muebles e Inmuebles.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-06</b> <b>Página: 3 de 5</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 122 de 144</b>

5.4.2. Coordinar o recibir todos los bienes siniestrados de las empresas aseguradoras a las que se les brinda el servicio de administración, custodia y venta.

5.4.3. Identificar y seleccionar clientes potenciales para la venta de bienes siniestrados como parte de una función administrativa.

5.4.4. Garantizar el mantenimiento y logística de todas las propiedades asignadas, el cual deberá coordinar trabajos de mantenimiento para el mejor cuidado de los bienes.

5.4.5. Revisar los presupuestos que hacen los proveedores para dar mantenimiento a las propiedades principalmente a los bienes adjudicado en administración antes de pasarlo al Banco y después dar seguimiento a que salga el pago a proveedores.


5.4.6. Llevar reporte de todo los pagos que se solicitan a Bienes Adjudicados del Banco por concepto de mantenimiento de los bienes en administración, debe de estar expresado: No. de Cliente, Clientes, Monto, Concepto, nombre del proveedor, otros.

5.4.7. Supervisar y recibir las obras de mantenimiento que hacen los proveedores a los bienes en administración.

5.4.8. Contribuir en la selección y contratación de los vigilantes para el cuidado de los bienes así como la supervisión de los mismos.

5.4.9. Llevar control e informes diarios, mensual, anual o cuando se requiera de las propiedades que están solo en Administración y de los que están listo para la Venta, detallando la descripción del bien, ubicación, condiciones, otros.

5.4.10. Controlar todos los Bienes Inmuebles en Administración que tienen Arriendo, garantizando que los clientes paguen a tiempo y que se haga la labor de cobranza para que estén al día.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-06</b> <b>Página: 4 de 5</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 123 de 144</b>

5.4.11. Atender todas las consultas de los clientes que tienen arriendo sobre el contrato de arriendo, estado o mantenimiento del bien, otros.

5.4.12. Llevar control y base de dato de todos los proveedores que dan servicio para mantenimiento de los Bienes en administración y principalmente de los ***Bienes Adjudicados del Banco LAFISE BANCENTRO.***

5.4.13. Tener base de dato actualizada de todos los proveedores externos que se contratan para que brinden servicio de mantenimiento y garantizar reducción de costos.

5.4.14. Mantener al día la aplicación SALESFORCE e los informes con toda la información concerniente al Status de cada bien, fechas de supervisión, estado del bien, trabajos realizados o a realizar en el bien, otros.

5.4.15. Elaborar plan de visitas para inspeccionar todos los bienes en administración, esto es diario, semanal, mensual y preparar el informe de cada visita por cada bien.


5.4.16. Apoyar a la fuerza de venta en todo lo concerniente a la propiedades que están lista para la venta sea para: enseñarlas, garantizar los rótulos, sugerir precios, limpieza, otros.

5.4.17. Garantizar que los bienes estén libres de pagos de agua, luz, teléfono, impuestos, otros y apoyar en los pagos de los mismos si están pendientes.

5.4.18. Contribuir en la elaboración de procesos, manuales que ayuden a la buena administración de los bienes asignados.

5.4.19. Garantizar los reportes de todo lo asignado manteniéndolos al día y dar seguimiento.

5.4.20. Elaborar otras tareas afines que se requieran.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-06</b> <b>Página: 5 de 5</b> <b>Código: SGC-MC-01</b> <b>Página: 124 de 144</b>

### 5.5. Riesgo Operativo

5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.

### 5.6. Gestión del personal


Posee un colaborador a su cargo: Oficial de Bienes.

## 6. RELACIONES ORGANIZACIONALES

6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO	6.1.1. Área de Bienes Adjudicados: para recibir y coordinar cualquier gestión que tenga que ver con los bienes que se reciben para la administración. 6.1.2. Asesoría Legal: Si amerita ver alguna propiedad en administración. 6.1.3. Gerencia de Sucursales: Para coordinar mantenimiento y pago a trabajadores que se han contratado para las propiedades que estén en la zona.
6.2. Relaciones con Seguros LAFISE	6.2.1. Área de Bienes Siniestrados: para recibir, custodiar y coordinar cualquier gestión que tenga que ver con los bienes que se reciben por parte del seguro.
6.3. Relaciones Externas	Proveedores para mantenimiento y empresas de vigilancia


## 7. DIMENSIONES

Esta posición es de Administración de Bienes supervisado por el Gerente de Inversiones ZUM.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-07</b> <b>Página: 1 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 125 de 144</b>

#### 5.4.2.7. Oficial de bienes

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Área o Sucursal
Oficial de bienes	Inversiones ZUM
Administrador de bienes	
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas o carreras afines.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Manejo de paquete office. Excel Avanzado Ingles 4to. Nivel
2.1.3. Experiencia Laboral	1 años mínimos en posiciones similares.
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Liderazgo Responsabilidad Dinámico Proactivo Iniciativa Honrado Orientado a resultados Disciplinado Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Manejo de su inteligencia emocional
2.2. Requisitos Físicos	
Buena presentación, salud física y mental, disponible para viajar en cualquier lugar del país.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Vehículo Licencia de conducir
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-07</b> <b>Página: 2 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 126 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Coadyuvar en la administración de todos los bienes que se nos asignan para la administración, custodia y traslado, garantizando el mantenimiento y logística en general, así como los respectivos controles y reportes. Asimismo podrá realizar venta de bienes siniestrados como labor administrativa.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### 5.1. Gestión de Negocios

5.1.1. Revisar e identificar aquellos bienes bajo administración y custodia cuales son los que se venderán para generar negocios a corto plazo.

#### 5.2. Servicio al Cliente


5.2.1. Atender a los asegurados, talleres autorizados a nivel nacional, empresas y a los clientes internos involucrados en los Bienes en administración, así como los clientes externos para la venta de bienes siniestrados.

#### 5.3. Gestión Operativa


N/A

#### 5.4 Gestión Administrativa


5.4.1. Recibir In Situ de acuerdo a orden de reclamos todos los bienes siniestrados que nos sean entregados principalmente por seguros LAFISE, para la Administración, custodia y Venta.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-07</b> <b>Página: 3 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 127 de 144</b>
<p>5.4.2. Recibir In Situ y mediante Actas todos los bienes adjudicados que nos sean entregados principalmente del Banco LAFISE BANCENTRO para la Administración y custodia, sean estos Muebles e Inmuebles.</p> <p>5.4.3. Identificar y seleccionar clientes potenciales para la venta de bienes siniestrados como parte de una función administrativa.</p> <p>5.4.4. Apoyar en el mantenimiento y logística de todas las propiedades asignadas, el cual deberá coordinar trabajos de mantenimiento para el mejor cuidado de los bienes</p> <p>5.4.5. Realizar los traslados de bienes siniestrados a nivel nacional y de los bienes adjudicados u otros.</p> <p>5.4.6. Colaborar en el control e informes diarios, mensual, anual o cuando se requiera de las propiedades en administración y custodia, detallando la descripción del bien, ubicación, condiciones, otros.</p> <p>5.4.7. Llevar un control de todos los Bienes Siniestrados asignados en los talleres autorizados u otras empresas, para su retiro y custodia.</p> <p>5.4.8. Auxiliar en el plan de visitas para inspeccionar todos los bienes en administración y custodia.</p> <p>5.4.9. Contribuir que los bienes estén libres de pagos de agua, luz, teléfono, impuestos, otros y apoyar en los pagos de los mismos si están pendientes.</p> <p>5.4.10. Ayudar en la elaboración de procesos, manuales que ayuden a la buena administración de los bienes asignados.</p> <p>5.4.11. Garantizar los reportes de todo lo asignado manteniéndolos al día y dar seguimiento.</p>		




	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-07</b> <b>Página: 4 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 128 de 144</b>
<p>5.4.12. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</p> <p>5.4.13. Elaborar otras tareas afines que se requieran.</p>		
<b>5.5. Riesgo Operativo</b>		
<p>5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.</p>		
<b>5.6. Gestión del personal</b>		
N/A		

6. RELACIONES ORGANIZACIONALES	
<p>6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO</p>	<p>6.1.1. Área de Bienes Adjudicados: para recibir, custodiar y coordinar cualquier gestión que tenga que ver con los bienes que se reciben para la administración.</p> <p>6.1.2. Asesoría Legal: Si amerita ver alguna propiedad en administración.</p> <p>6.1.3. Gerencia de Sucursales: Para coordinar mantenimiento y pago a trabajadores que se han contratado para las propiedades que estén en la zona.</p>
<p>6.2. Relaciones con Seguros LAFISE</p>	<p>6.2.1. Área de Bienes Siniestrados: para recibir, custodiar y coordinar cualquier gestión que tenga que ver con los bienes que se reciben por parte del seguro.</p>
<p>6.3. Relaciones Externas</p>	<p>Con talleres, empresas que tengan bienes siniestrados.</p>
7.DIMENSIONES	
<p>Esta posición es de Oficial de Bienes supervisado por el Administrador de Bienes.</p>	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-08</b>
		<b>Página: 6 de 6</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 129 de 144</b>

#### 5.4.2.8. Supervisor de Ventas y comercialización

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del puesto	Área o Sucursal	Jefe inmediato
Supervisor de Ventas y Comercialización	Inversiones ZUM	Gerente General
2. REQUISITOS DEL PUESTO		
<b>2.1. Requisitos Intelectuales</b>		
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciatura en Marketing y Publicidad o carreras relacionadas a ciencias económicas.	
2.1.2. Formación/ Capacitación	Manejo de paquete office. Técnicas de negociación y ventas. Excel Avanzado	
2.1.3. Experiencia Laboral	2 años mínimos en posiciones similares.	
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Liderazgo Responsabilidad Dinámico Proactivo Iniciativa Honrado Orientado a resultados Disciplinado Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de trabajar bajo presión Capacidad de cerrar ventas Control de su inteligencia emocional.	
<b>2.2. Requisitos Físicos</b>		
Buena presentación, salud física y mental.		
<b>2.3. Condiciones de trabajo</b>		
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.	
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Vehículo Licencia de conducir	
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-08</b>
		<b>Página: 6 de 6</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 130 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Realizar todas las gestiones posibles a fin de garantizar la comercialización y venta de todos los bienes que tenemos disponibles. Coordinar, monitorear, supervisar e incentivar a los ejecutivos de ventas para que vendan cada uno de los bienes muebles e inmuebles en el menor tiempo posible, con el fin de asegurar el cumplimiento del plan de negocio establecido por la Gerencia.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### 5.1. Gestión de Negocios

5.1.1. Promover la venta de los bienes muebles e inmuebles que se tienen disponibles en conjunto con la fuerza de venta.

5.1.2. Contribuir a la agilización de los financiamientos que se están tramitando en concepto de ventas garantizando el cierre de estas.


#### 5.2. Servicio al Cliente


5.2.1. Atender a los clientes que solicitan comprar bienes y considerar sus ofertas.

#### 5.3. Gestión Operativa

N/A

#### 5.4 Gestión Administrativa

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-08</b> <b>Página: 6 de 5</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 131 de 144</b>
<p>5.4.1. Coordinar y controlar toda la publicidad que se haga de los productos o bienes a vender sean estos E-PROM, Facebook, E-mail Estratégico de Marketing, otros medios de publicidad, garantizando que los bienes que se suban a estas herramientas estén al día.</p> <p>5.4.2. Supervisar, coordinar y controlar a los Ejecutivos de Ventas para garantizar que cumplan el plan de trabajo y que los resultados sean cierre de ventas.</p> <p>5.4.3. Preparar y proponer mecanismos que ayuden a la comercialización de los bienes para facilitar la venta.</p> <p>5.4.4. Elaborar planes de ventas semanal, mensual de los bienes a vender y llevar control y seguimiento de los mismos.</p> <p>5.4.5. Realizar cronograma de visitas semanal a clientes potenciales e ir midiendo resultados.</p> <p>5.4.6. Dar seguimientos a las visitas programadas de los Ejecutivos de Ventas y cierre de ventas.</p> <p>5.4.7. Controlar todas las Ofertas recibidas y los resultados finales.</p> <p>5.4.8. Brindar seguimiento y coordinar con los involucrados, todas las ventas que se están realizando vía financiamiento en cualquier Banco para garantizar cierre de venta efectiva.</p> <p>5.4.9. Garantizar que se cumplan los requisitos para la venta de forma transparente cumpliendo las normas y reglamentos establecidos y cierre de expediente.</p> <p>5.4.10. Elaborar estrategia de venta y comercialización anual y dar seguimiento mensual, así como tener mensual el que se le presenta al Banco LAFISE BANCENTRO.</p>		

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-08</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 132 de 144</b>

5.4.11. Preparar informe de ventas por tipo de bien, ubicación, Precio de venta, etc., sean estos mensuales, trimestrales y semestrales o cuando se requieran.

5.4.12. Dar seguimiento para que Bienes Adjudicados del Banco LAFISE BANCENTRO. Proporcione toda la información del bien oportunamente, como documentos legales, liquidaciones del bien, otros para agilizar las ventas de bienes adjudicados por el Banco.

5.4.13. Controlar, coordinar y dar seguimiento a los corredores externos sean estos corredores independientes, bienes raíces, colabores del grupo LAFISE, otros.

5.4.14. Seleccionar y controlar rigurosamente a los clientes que solicitan nuestros servicios para que sus bienes se ponga a la venta.

5.4.15. Mantener al día la aplicación SALESFORCE de todo lo que es concerniente a los Bienes vendidos o disponibles para la venta que incluya precio de venta, tipo de bien, oferente, otros.


5.4.16. Realizar estudio de mercado y proponer precio acorde al mercado de los bienes que tenemos a la venta así como solicitar actualizaciones de avalúos para tener más actualizados los precios cuando se requiera.

5.4.17. Llevar control y detalle de las comisiones pagadas.

5.4.18. Contribuir a la elaboración de procesos y manuales para la venta de los bienes

5.4.19. Asesorar a los clientes que solicita nuestros servicios.

5.4.20. Garantizar los reportes de todo lo asignado manteniéndolos al día y dar seguimiento

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-08</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 133 de 144</b>

5.4.21. Elaborar otras tareas afines que se requieran.

### **5.5. Riesgo Operativo**


5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.

### **5.6. Gestión del personal**

5.6.1 Monitorear y dar seguimiento de las metas establecidas a los ejecutivos de ventas, con el fin de asegurar el cumplimiento y lograr un incremento en las ventas.

6. RELACIONES ORGANIZACIONALES	
6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO	<p>6.1.1. Gerencia de Bienes Adjudicados: Para revisar todos los antecedentes y situación de los bienes disponible para venta.</p> <p>6.1.2. Asesoría Legal: Para las “compra venta”, documentos legales del bien u otros.</p> <p>6.1.3. Gerencia de Crédito: Para dar seguimiento a los financiamientos de nuestros clientes y finiquitar la venta.</p> <p>6.1.4 Gerencia de Sucursales: Para referenciar ventas u otros.</p>
6.2. Relaciones con Seguros LAFISE	N/A


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-08</b> <b>Página: 6 de 6</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 134 de 144</b>
6.3. Relaciones Externas	<p>6.3.1. Clientes externos: Todos los clientes que requieran de nuestros servicios</p> <p>6.3.2. Despacho del Dr. Alejandro Carrión: Para la coordinación de las Actas aprobadas por Junta Directiva de las ventas de bienes inmuebles realizadas.</p> <p>6.3.2. Almacenadora LAFISE: Coordinación para revisar los bienes que están en custodia y listos para la venta.</p>	
<b>7.DIMENSIONES</b>		
Esta posición es supervisada por el Gerente General de Inversiones ZUM y tiene a su cargo los ejecutivos de ventas para impulsar las ventas.		

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-09</b> <b>Página: 1 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 135 de 144</b>

#### 5.4.2.9. Ejecutivo de ventas

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Area o Sucursal
Ejecutivo de ventas	Inversiones ZUM
Gerente General	
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Licenciatura en Marketing y publicidad o carreras relacionadas a ciencias económicas.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Manejo de paquete office. Técnicas de negociación y ventas.
2.1.3. Experiencia Laboral	1 año mínimo en ventas.
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Comunicación Efectiva Capacidad de cerrar ventas Excelentes Relaciones Humanas Orientado a resultados Optimista Perseverante Actitud de Servicio Responsable. Trabajo en Equipo Trabajo Bajo Presión. Resolución de Conflictos Dinámico y ágil Honrado
2.2. Requisitos Físicos	
Excelente presentación, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, herramientas varias. Licencia de Conducir Vehículo.
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-09</b> <b>Página: 2 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 136 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Brindar atención personalizada al cliente, asesorándolo en la compra de bienes muebles e inmuebles garantizando la venta.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

5.1.1. Promover la venta mediante las diferentes vías (correo electrónico, in situ, teléfono, internet u otros), dar seguimiento y cierre de la misma.

5.1.2. Atender ofertas de los clientes interesados en los bienes disponibles para la venta.

5.1.3. Coordinar cita con los clientes interesados en los Bienes en ventas.


5.1.4. Preparar información requerida para agilizar las ventas.


5.1.5. Asesorar al cliente que requiere de nuestros servicios para tener un cierre de venta exitosa u otro.

5.1.6. Programar visitas semanales a potenciales compradores.


5.1.7. Cumplir con la meta de ventas establecidas por la Gerencia General.

5.1.8. Aportar estrategias de ventas y publicidad que se necesiten para que las ventas sean efectivas.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-09</b> <b>Página: 3 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 137 de 144</b>
<p>5.1.9. Colaborar en la recepción física y mediante Acta de Recepción de los bienes que los están entregando para ser disponible para la venta o administración.</p>		
<p>5.1.10. Elaborar reportes de las ventas realizadas u otros para un mejor control.</p>		
<p>5.1.11. Contribuir a que la Aplicación SALESFORCE, hoja web, Facebook y todos los medios publicitarios estén actualizados.</p>		
<p>5.1.12. Contribuir a la elaboración de la Fichas donde se detalla la información del caso para establecer precio de venta, venta definitiva u otro.</p>		
<b>5.2. Servicio al Cliente</b>		
5.2.1. Atender todas las solicitudes y gestiones de los clientes.		
<b>5.3. Gestión Operativa</b>		
5.3.1. Llevar control sobre las ventas realizadas mensual, trimestral o cuando se requiera.		
5.3.2. Presentar cronograma de visitas y ventas programadas en el mes.		
<b>5.4 Gestión Administrativa</b>		
N/A		
<b>5.5. Riesgo Operativo</b>		
5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos; y del financiamiento al terrorismo.		
<b>5.6. Gestión del personal</b>		
N/A		


	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición Nº: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-09</b> <b>Página: 4 de 4</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 138 de 144</b>

6. RELACIONES ORGANIZACIONALES	
6.1. Relaciones con Banco LAFISE BANCENTRO	<p>6.1.1. Gerencia de Bienes Adjudicados: Para revisar antecedentes y recibir físicamente los bienes adjudicados del Banco para la venta. Coordinar en lo que es mantenimiento de los bienes.</p> <p>6.1.2. Asesoría Legal: Para las “compra venta”, documentos legales del bien u otros.</p> <p>6.1.3. Gerencia de Crédito: Para dar seguimiento a los financiamientos de nuestros clientes y finiquitar la venta.</p> <p>6.1.4. Gerencia de Sucursales: Para referenciar ventas u otros</p>
6.2. Relaciones con Seguros LAFISE	N/A
6.3. Relaciones Externas	<p>6.3.1. Clientes externos: Todos los clientes que requieran de nuestros servicios.</p> <p>6.3.2. Despacho del Dr. Alejandro Carrión: Para la coordinación de las Actas aprobadas por Junta Directiva de las ventas de bienes inmuebles realizadas.</p> <p>6.3.3. Almacenadora LAFISE: Coordinación para revisar los bienes que están en custodia y listos para las ventas.</p>
7.DIMENSIONES	
Esta posición es supervisada por el Gerente de Inversiones ZUM y Supervisor de Ventas, no tiene personal a su cargo.	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-10</b>
		<b>Página: 1 de 3</b>
		<b>Código:SGC-MC-01</b>
		<b>Página: 139 de 144</b>

#### 5.4.2.10. Auxiliar de atención de oficinas

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del puesto	Área o Sucursal
Auxiliar de atención de oficinas	Inversiones ZUM
2. REQUISITOS DEL PUESTO	
2.1. Requisitos Intelectuales	
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Educación primaria aprobada.
2.1.2. Formación/ Capacitación	Seminarios de etiqueta, atención al cliente, relaciones humanas y conserjería
2.1.3. Experiencia Laboral	Un año de trabajo afines
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Organizada Responsable Optimista Proactivo Perseverante Actitud de Servicio Iniciativa Capacidad para trabajar en equipo Dinámico y ágil Honrado Disciplinado
2.2. Requisitos Físicos	
Excelente presentación personal, salud física y mental.	
2.3. Condiciones de trabajo	
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Lampazo, escoba, lanilla, exprimidor de lampazo, suministro de cafetería y limpieza.
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-10</b> <b>Página: 2 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 140 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Mantener la limpieza en general de la empresa, así como apoyar en la limpieza de propiedades en administración.

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### 5.1. Gestión de Negocios

N/A

#### 5.2. Servicio al Cliente

5.2.1. Brindar atención diaria al Gerente General, así como a los clientes y eventos especiales.

#### 5.3. Gestión Operativa

5.3.1. Realizar y mantener, diariamente, la limpieza general de la empresa


5.3.2. Mantener limpio el mobiliario, equipo y demás accesorios de las oficinas

5.3.3. Garantizar que los inodoros estén desinfectados y limpios.

5.3.4. Recolectar los desechos de las distintas áreas y colocarlas en los depósitos establecidos.

5.3.5. Reportar a tiempo los desperfectos que detecte dentro del área o artefactos eléctricos.

5.3.6. Solicitar y custodiar los suministros de cafetería y limpieza

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-10</b> <b>Página: 3 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 141 de 144</b>

5.3.7. Preparar y servir el café, té o agua cuando le sea solicitado

5.3.8. Cuidar todos los insumos que se le otorga para el buen funcionamiento de sus funciones.

5.3.9. Apoyar en la limpieza de las propiedades que la empresa tiene en administración.

5.3.10. Contribuir en labores de mensajería y archivo.

5.3.11. Realizar otras tareas a fines.

#### **5.4 Gestión Administrativa**

N/A.

#### **5.5. Riesgo Operativo**

5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos y del financiamiento al terrorismo.

#### **5.6. Gestión del personal**


N/4

### 6. RELACIONES ORGANIZACIONALES

Relaciones internas	Todas las áreas de la empresa.
Relaciones externas	Clientes Externos que visitan la empresa.


### 7.DIMENSIONES

Esta posición es supervisada por el Gerente de Inversiones Zum. No tiene personal a cargo.

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b>
		<b>Código: SGC-MF-01-11</b> <b>Página: 1 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 142 de 144</b>

#### 5.4.2.11. Chofer Administrativo

1.DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del puesto	Area o Sucursal	Jefe inmediato
Chofer administrativo	Inversiones ZUM	Gerente General
2. REQUISITOS DEL PUESTO		
<b>2.1. Requisitos Intelectuales</b>		
2.1.1. Educación/ Nivel Académico	Educación primaria aprobada.	
2.1.2. Formación/ Capacitación	Seminarios de relaciones humanas, educación vial, conocimientos generales de mecánica automotriz.	
2.1.3. Experiencia Laboral	Tres años de trabajo afines	
2.1.4. Competencias/ Habilidades	Organizado Responsable Optimista Proactivo Perseverante Actitud de Servicio Iniciativa Capacidad para trabajar en equipo Dinámico y ágil Honrado Disciplinado	
<b>2.2. Requisitos Físicos</b>		
Excelente presentación personal, salud física y mental.		
<b>2.3. Condiciones de trabajo</b>		
2.3.1. Esfuerzo físico	N/A.	
2.3.2. Equipo de Trabajo requerido	Vehículo, circulación, licencia, herramienta vehicular, otros.	
2.3.3. Riesgo Laboral	N/A.	

	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-11</b> <b>Página: 2 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 143 de 144</b>

### 3.MISIÓN DEL PUESTO

Trasladar al personal de la empresa y principalmente al Gerente en los lugares que se le encomienda y de acuerdo a la prioridad, así como mantener el cuidado del vehículo que se le asigna y supervisar la flota vehicular de la empresa. Realizar gestiones administrativas traslados de materiales, compras o pagos a proveedores entre otros

### 4. NATURALEZA Y ALCANCE

Las actividades se llevan a cabo principalmente en las oficinas de la Gerencia de Inversiones ZUM, ubicadas en el edificio del Centro Financiero LAFISE. Las jornadas de trabajo establecidas serán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El horario puede extenderse de acuerdo a las necesidades de la institución.

### 5.FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### **5.1. Gestión de Negocios**

N/A

#### **5.2. Servicio al Cliente**

5.2.1. Poder llevar a clientes a los bienes que se están ofertando.

#### **5.3. Gestión Operativa**

5.3.1. Garantizar que el traslado de personal que se le asigna sea acorde al horario y lugar encomendado.


5.3.2. Efectuar los viajes que tiene programado el Gerente de la empresa.

5.3.3. Realizar compra de materiales e insumos que la empresa necesita para los diferentes proyectos.

5.3.4. Trasladar equipos, insumos u otros a bodegas o sitio dirigidos.

5.3.5. Contribuir en el mantenimiento de las propiedades que la empresa tiene bajo su administración.



	<b>INVERSIONES ZUM</b>	<b>Edición N°: 01</b>
	<b>Manual de funciones y responsabilidades de Inversiones ZUM</b>	<b>Fecha: Febrero 2018</b> <b>Código: SGC-MF-01-11</b> <b>Página: 3 de 3</b> <b>Código:SGC-MC-01</b> <b>Página: 144 de 144</b>

5.3.6. Apoyar en lo requerimiento que tenga los puntos de ventas de la empresa como el auto lote u otros.

5.3.7. Recibir propiedades que a la empresa le están entregando para su administración.

5.3.8. Apoyar a los Ejecutivos de Ventas en llevarlos y localizar la propiedad de interés del cliente.

5.3.9. Responder por el buen cuidado y mantenimiento del vehículo asignado.

5.3.10. Supervisar la Flota vehicular de la empresa para garantizar que están siendo bien utilizados y con sus respectivos mantenimientos.

5.3.11. Realizar otras tareas afines.

#### **5.4 Gestión Administrativa**

N/A.

#### **5.5. Riesgo Operativo**

5.5.1. Aplicar correctamente las políticas y procedimientos establecidos en el Manual para la Gestión de Prevención de los riesgos del Lavado de Dinero, Bienes o activos y del financiamiento al terrorismo.

#### **5.6. Gestión del personal**

N/4

### 6. RELACIONES ORGANIZACIONALES

Relaciones internas	Todas las áreas de la empresa.
Relaciones externas	N/A

### 7.DIMENSIONES

Esta posición es supervisada por el Gerente de Inversiones Zum. No tiene personal a cargo.

## **X. Conclusiones**

Se llevó a cabo el diagnóstico inicial en la Empresa, y se evidenció la falta de documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, como lo son el manual de procedimientos, el manual de funciones, hojas de registros y formatos.

La norma ISO 9001:2015 como sistema de gestión de calidad plantea 4 ejes fundamentales definir el alcance, realizar una política de calidad, objetivos de calidad y tener los procedimientos documentados, que son abordados en el presente trabajo y se plantean a través de los primeros lineamientos de un manual de calidad.

Se construyó el manual de funciones y responsabilidades de los colaboradores de Inversiones ZUM en base a un modelo de gestión de competencias, ya que ISO 9001:2015 solo solicita que en el perfil se encuentre delimitación de experiencia, educación y formación apropiada, el modelo de gestión de competencia aborda todo lo expresado por la ISO 9001:2015 y además define las habilidades, pruebas, misión, naturaleza, alcance, relaciones organizacionales y los diferentes tipos de gestiones (administrativa, operativa, riesgo, personal, negocios, servicio al cliente) que un puesto puede desarrollar.

Se estableció los procedimientos y se elaboró el manual de procedimientos para la administración, venta y comercialización de bienes muebles y/o inmuebles en base a los lineamientos DEBE que propone ISO 9001:2015.

El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad es la firma muestra del compromiso que tiene Inversiones ZUM de Grupo LAFISE con un mundo global y competitivo, enmarcado en la búsqueda de la mejora continua y en la satisfacción del cliente.

## **XI. Recomendaciones**

Antes de proceder a certificarse, se recomienda implementar por un semestre la norma ISO 9001:2015, por lo que se sugiere terminar el manual de calidad para tener el 100% de la implementación, ya que al tener definidos, documentados y registrados los procesos de la empresa se dice que tienes al menos entre un 60 a 70% de la implementación de la norma.

Debido a que sus planes a largo plazo es certificarse y sería la primera certificación de la empresa, se recomienda solo certificarse en la administración, venta y comercialización de bienes muebles y/o inmuebles de bienes adjudicados por Banco LAFISE BANCENTRO, ya que certificarse como empresa con la diversidad de trabajo y actividades que realiza IZUM, sería muy costoso y certificarse en ISO 9001:2015 te da la posibilidad de solo certificar una parte del proceso.

Debido a que el alcance de este proyecto solo abarca el manual de procedimientos para la administración, venta y comercialización de bienes muebles y/o inmuebles, se recomienda desarrollar el manual de procedimientos para inversiones.

Implementar todas las actividades y lineamientos descritos en los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad a través de la realización de los ajustes pertinentes, resultados de los informes, hallazgos potenciales y reales que pueden afectar al Sistema y al procesos como tal.

Mantener un ambiente laboral propicio, de comunicación y pro actividad en Inversiones ZUM, llevando a cabo estrategias idóneas que permitan y satisfagan las necesidades de los colaboradores.

Es de vital importancia que el personal de la empresa conozca los procesos en el cual está involucrado así como su perfil de trabajo, que conozca a cabalidad el

Sistema de Gestión de calidad y se comprometa con el cumplimiento del mismo con el fin de mejorar continuamente la prestación de su servicio a su clientes.

Debido a la necesidad y el crecimiento de la empresa, con la inauguración de su propio auto lote de vehículos, se recomienda abrir una plaza de Gestor de placas vehiculares, que se encargue de realizar todo los trámites legales para la gestión de placas vehiculares en el tránsito de la Policía Nacional de Nicaragua.

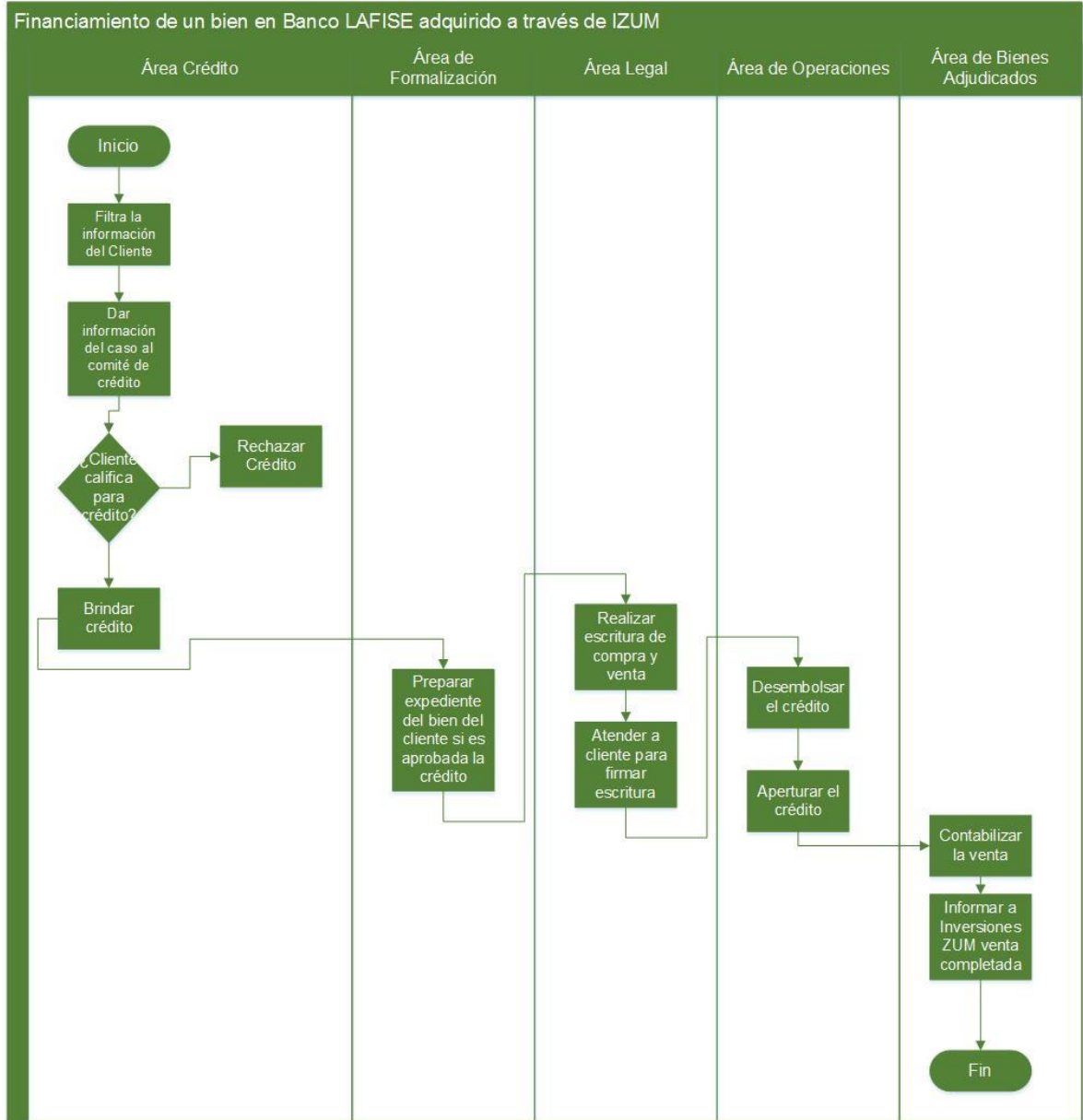
## XII. BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán Saenz, J., Carmona Calvo, M. A., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. A., & Tejedor Pachon, F. (s.f.). *Los modelos de gestión y enfoque basado en procesos*. España: Imprenta Berekintza.
- Beltrán Saenz, J., Carmona Calvo, M. A., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. A., & Tejedor Pachon, F. (2012). *Guía para Gestión basada en procesos*. España: Berinktza.
- Centro Andaluz. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla: Instituto Andaluz de Tecnología.
- Fondo Adaptación. (Septiembre 2015). *Manual para la administración y control de bienes Fondo Adaptación*. Colombia: Fondo Adaptación.
- Gallardo, J. (2010). *Rincon del Vago*. Obtenido de Gestión de la calidad en la construcción: <http://html.rincondelvago.com/gestion-de-la-calidad-en-la-construccion.html>
- Gómez Villoldo, A. (2016). *Guía de Elaboración de un Manual de Calidad- Procedimientos en base a la ISO 9001:2015*. España.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Batipsta Lucio, M. d. (s.f.). ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? En *Metodología de la investigación* (pág. 125). México: McGrawHill.
- Noguez, V. (2016). *ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad*. Argentina: ISOTools Excellence.
- NORMAS ISO. (2015). *NORMA ISO 9001*. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad:  
<file:///E:/Familia/Melissa/Monografia/libros/ISO%209001%202015.pdf>
- Olivares, I. (2 de Marzo de 2016). *El Confidencial*. Obtenido de Negocios:  
<https://confidencial.com.ni/solo-57-empresas-nicas-certificadas-normas-iso/>
- Yáñez, C. M. (3 de Diciembre de 2008). *Internacional Eventos*. Obtenido de Sistema de Gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:  
<http://internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

### XIII. Anexos

#### Anexo 1

Proceso de financiamiento de un bien en Banco LAFISE adquirido a través de Inversiones ZUM



## **Anexo 2**

La norma ISO 9001:2015 expone los requisitos que debe cumplir una política de calidad:

La alta dirección debe establecer políticas de calidad que:

- a. Es adecuada al propósito de la organización;
- b. Proporciona un marco para establecer objetivos de calidad
- c. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables
- d. Incluye un compromiso de mejora continua del SGC.

La política de calidad deberá:

- a. Estará disponible como información documentada
- b. Ser comunicada dentro de la organización
- c. Estar a disposición de las partes interesadas, según proceda

Ser revisada para su continua adecuación.

### **Política de calidad**

El objetivo clave de Inversiones ZUM se concreta en garantizar la satisfacción al cliente al momento de adquirir nuestros servicios.

Los clientes de Inversiones ZUM precisan obtener bienes en óptimas condiciones que logren satisfacer sus necesidades a través de un trato amable por parte del equipo que conforma la organización. El respeto, la responsabilidad, honestidad, fiabilidad, ética, compromiso y excelencia ayudarán a garantizar un lugar competitivo al mercado y la fidelización de los clientes.

La alta Dirección es la responsable de establecer los principios, marcar y revisar los objetivos en materia de Calidad y garantizar los recursos necesarios para conseguirlos, así como el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad. La Dirección de Inversiones ZUM

tiene el compromiso de asegurar una buena práctica profesional y la calidad de los trabajos que se realiza, así como el cumplimiento de la normativa vigente y los requisitos de los clientes.

Estos objetivos generales se persiguen mediante la optimización de los recursos, la competencia técnica, la motivación y la formación del personal, la buena gestión interna, el trabajo en equipo y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la Dirección establezca.

El sistema de gestión de calidad de Inversiones ZUM tiene adoptado el concepto de mejora continua, optimizando los requerimientos, requisitos, recursos, flexibilidad de los servicios y de la buena atención de nuestros clientes. Creemos firmemente que estos son los factores claves para demostrar una gestión empresarial adecuada y asegurar así la continuidad de nuestra actividad en el futuro.

La descripción de la totalidad del sistema como pueden ser, entre otros, las políticas y los procesos, los procedimientos e instrucciones, y la información documentada se describen en el Manual de forma simple y dinámica, bajo los lineamientos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015. El sistema de gestión de calidad descrito en este manual ha sido desarrollado por Inversiones ZUM y cuenta con la aprobación y el seguimiento continuo de la Alta Dirección de la empresa, adquiriendo el compromiso de cumplir los requisitos legislativos, reglamentarios y los que considere, estableciendo y revisando los objetivos y metas de calidad. La alta dirección controla que se mantenga la integridad del sistema cuando se planifiquen e implementen cambios.

La dirección controla, confirma y notifica toda la documentación y solicita a todo el personal que asuma un compromiso de los aspectos de calidad del sistema, llevarlos a la práctica de manera permanente con la finalidad que su influencia y ejemplo se beneficien a todo el colectivo y a los clientes, de esta manera la dirección fomenta la mejora continua del sistema.



La política es revisada periódicamente para asegura una adecuación continuada con la relación con las circunstancias cambiantes. Se comunica a todo el personal de la organización y está a disposición pública.

Nuestro agradecimiento al apoyo de esta política por parte de todos.

Mayela Zelaya P.

Gerente general

### Anexo 3: Formato de Oferta de compra



OFERTA DE COMPRA

Managua, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del \_\_\_\_

XXXXXXXXXX  
Gerente General  
INVERSIONES ZUM  
Sus Manos

Estimada XXXXXXXX, por este medio me dirijo a usted de la manera más atenta para hacerle formal oferta para la compra del Bien descrito a continuación:

Descripción del Bien / Ubicación:

---

---

Precio de Venta U\$: \_\_\_\_\_ Monto Ofertado U\$: \_\_\_\_\_

Forma De Pago	%	Instrumento			
Contado	<input type="checkbox"/>	Efectivo	<input type="checkbox"/>	Transferencia	<input type="checkbox"/>
Financiado	<input type="checkbox"/>	Cheque	<input type="checkbox"/>	Otros_____	<input type="checkbox"/>

Prima: U\$ \_\_\_\_\_ Efectivo  Cheque  Transferencia  Otros

Descripción de Origen de Fondos: \_\_\_\_\_

Ingresos Mensuales U\$: \_\_\_\_\_

Nombre del Comprador (es): \_\_\_\_\_

---

Comentarios: \_\_\_\_\_

---

Medio o canal por el cual se enteró: Facebook  Sitio Web  Eprom

Otros  Indicar: \_\_\_\_\_

Colaborador del Banco Sí  No

Doy fe de conocer el Bien del cual estoy ofertando y reconozco el estado y condiciones en que se encuentra, por lo tanto acepto la venta eximiendo a Inversiones Zum de reclamos futuros

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma

Cédula #:

Telf.:

-----  
**PARA USO DE IZUM**

Referido por: \_\_\_\_\_ Tel/Cel.: \_\_\_\_\_

Observación: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recibida Oferta por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 4: Acta de Entrega de bienes inmuebles



No Expediente \_\_\_\_\_

# ACTA DE ENTREGA DE BIENES INMUEBLES

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, \_\_\_\_\_, del domicilio de \_\_\_\_\_ e identificado con Cédula de identidad N° \_\_\_\_\_ recibo en este acto de la Sociedad denominada Inversiones ZUM, S.A el Bien Inmueble descrito a continuación:

Tipo de Bien: \_\_\_\_\_ Área de terreno \_\_\_\_\_ Mt<sup>2</sup> construcción \_\_\_\_\_ Ubicado en el Municipio de \_\_\_\_\_ Dirección del inmueble \_\_\_\_\_

### Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Doy fe que la propiedad que recibo, la acepto en las condiciones físicas en que se encuentra, liberando así de toda responsabilidad a Inversiones ZUM, S.A.

En la ciudad de Managua a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Entregue conforme  
Colaborador Izum

\_\_\_\_\_  
Recibí conforme  
Nº de Cédula

## Anexo 5: Acta de entrega de vehículo



No Expediente \_\_\_\_\_

# ACTA DE ENTREGA DE VEHICULO

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, \_\_\_\_\_, del domicilio de \_\_\_\_\_ e identificado con Cédula de identidad N° \_\_\_\_\_ recibo en este acto de la Sociedad denominada Inversiones ZUM, S.A el Vehículo descrito a continuación:

Tipo de Vehículo: \_\_\_\_\_ Marca: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_  
Combustible: \_\_\_\_\_ Cilindros: \_\_\_\_\_ Placa: \_\_\_\_\_  
Color: \_\_\_\_\_ Motor No: \_\_\_\_\_ Chasis No: \_\_\_\_\_  
No. Circulación: \_\_\_\_\_ km: \_\_\_\_\_  
Año: \_\_\_\_\_

Se asesoró por su mecánico: Si \_\_\_ No \_\_\_

Realizo prueba de Manejo: Si \_\_\_ NO \_\_\_

**\*\*En caso que el cliente decida No asesorarse por su mecánico y/o No realizar prueba de Manejo, queda a responsabilidad del mismo.**

**Observaciones:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Doy fe que el vehículo que recibo, lo acepto en las condiciones físicas y mecánicas en que se encuentra, **Consiente que no existe devolución**, liberando así de toda responsabilidad a Inversiones ZUM, S.A. y Banco LAFISE BANCENTRO

En la ciudad de Managua a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Entregue conforme  
Colaborador Izum

\_\_\_\_\_  
Recibí conforme  
Cedula:

**Anexo 6: Acta de entrega de bienes inmuebles en arriendo.**



No Expediente \_\_\_\_\_

**ACTA DE ENTREGA DE BIENES  
INMUEBLES EN ARRIENDO**

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, del domicilio de \_\_\_\_\_ e identificado con Cédula de  
identidad N° \_\_\_\_\_ recibo en este acto de la Sociedad denominada Inversiones  
ZUM, S,A el Bien Inmueble descrito a continuación:

Tipo de Bien: \_\_\_\_\_ Área de terreno \_\_\_\_\_ Mt<sup>2</sup> construcción  
\_\_\_\_\_ Ubicado en el Municipio de \_\_\_\_\_ Dirección del  
inmueble \_\_\_\_\_

**Observaciones:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Nota:** Se entrega propiedad en arriendo para uso exclusivo de lo que se detalla en el contrato

Doy fe que la propiedad que recibo, la acepto en las condiciones físicas en que se encuentra, liberando así de toda responsabilidad a Inversiones ZUM, S.A.

En la ciudad de Managua a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Entregue conforme  
Colaborador Izum

\_\_\_\_\_

Recibí conforme  
Nº de Cédula

## Anexo 7: Formato de Memo de Venta- Contado



Managua, 26 de Diciembre del 2017

XXXXXXXXXX  
Supervisor de Bienes Adjudicados  
Banco Lafise Bancentro

Estimado señor XXXXXXXX:

Por este medio le solicito dar de baja al siguiente bien adjudicado, en vista de que fue vendido por U\$ \_\_\_\_\_, de contado.

**N° de Exp./Nombre del Ex Deudor:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_.

**Descripción:** Bien inmueble, consistente \_\_\_\_\_. El lote de terreno tiene un área de \_\_\_\_\_ Vrs<sup>2</sup> y el área de construcción es de \_\_\_\_\_ Mts<sup>2</sup>, ubicado \_\_\_\_\_, Municipio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_.

**Comprador:** \_\_\_\_\_.

**Se adjunto los siguientes documentos:**

- Copia de comprobante de depósito por U\$ \_\_\_\_\_, realizado el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, en la cuenta 101-225-100
- Copia de cédula del comprador
- Carta oferta de compra de bien
- Correo de Aprobación
- Copia de Escritura de Compraventa
- Origen de fondos

Favor debitar de la cuenta No.101225100 el monto de USD \_\_\_\_\_ y aplicar a la venta de bienes adjudicados.

**Referido por:** \_\_\_\_\_ o N/A.

**Atendido por:** \_\_\_\_\_ - Ejecutiva de Ventas, IZUM.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXX  
Gerente General

## Anexo 8: Formato de Memo de Venta- Financiado



Managua, 29 de Diciembre del 2017

XXXXXXXXXXXXXX

Supervisor de Bienes Adjudicados  
Banco Lafise Bancentro

Estimado señor Maradiaga:

Por este medio le solicito dar de baja al siguiente bien adjudicado, en vista de que fue vendido por U\$ \_\_\_\_\_. Forma de pago: \_\_\_\_\_ prima, \_\_\_\_\_% financiado BLB (Sucursal \_\_\_\_\_).

**N° de Exp./Nombre del Ex Deudor:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_.

**Descripción:** Vehículo: \_\_\_\_\_, Marca: \_\_\_\_\_, Modelo: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_, Año: \_\_\_\_\_, Color: \_\_\_\_\_, Combustible: \_\_\_\_\_.

**Comprador:** \_\_\_\_\_.

### **e adjunto los siguientes documentos:**

- Copia de comprobante de depósito por U\$ \_\_\_\_\_ realizado el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, en la cuenta 101-225-100, en concepto del \_\_\_\_\_% de prima. Se financió el \_\_\_\_\_% de la venta, lo cual se efectuó mediante \_\_\_ desembolso, el cual fue realizado el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ por U\$ \_\_\_\_\_. Dicho desembolso fue acreditado a la cuenta 101-225-100, mediante el # de préstamo \_\_\_\_\_
- Copia de cédula del comprador
- Carta oferta de compra de bien
- Correo de Aprobación
- Copia de Escritura de Compraventa

No omito manifestar que los siguientes documentos deben ser completados por el Depto. de Bienes Adjudicados:

- Copia de TICKET TDA.
- Contrato de Mutuo.

Favor debitar de la cuenta No.101225100 el monto de USD \_\_\_\_\_ y aplicar a la venta de bienes adjudicados.

**Referido por:** \_\_\_\_\_.

**Atendido por:** \_\_\_\_\_ – Ejecutiva de Ventas, IZUM

Atentamente

XXXXXXX.

Gerente General



## Anexo 9: Formato de solicitud de contrato de arriendo



### MEMORANDUM

A: XXXXXXXX  
Asesoría Legal – Banco Lafise

DE: XXXXXXXX  
Inversiones Zum, S.A.

FECHA: XXXXXXXX.

REF: SOLICITUD DE ELABORACION DE CONTRATO DE ARRIENDO DE FINCA

Estimado Doctor Vega:

Solicito de sus buenos oficios a fin de que gire instrucciones a quien corresponda para la elaboración de contrato, en concepto arriendo de \_\_\_\_\_. Cabe mencionar que la relación de dicho contrato será entre Banco LAFISE BANCENTRO y \_\_\_\_\_, con las siguientes generales de ley: Nacionalidad, Estado Civil, Ocupación, con Domicilio \_\_\_\_\_.

Este contrato se registrará bajo los siguientes términos y condiciones:

Plazo: \_\_\_\_\_ Meses

Fecha de Inicio \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Canon mensual: \$ \_\_\_\_\_ + IVA (el cual se ajustará mediante mutuo acuerdo)

Adjunto: cédula de identidad del arrendatario y escritura de Dación de la propiedad.

Sin más a que hacer referencia, aprovecho la oportunidad para saludarle.

Atentamente  
XXXXXXX  
INVERSIONES ZUM

## Anexo 10: Control de clientes referidos por colaborador del grupo LAFISE



### CONTROL DE CLIENTES REFERIDOS POR COLABORADOR DEL GRUPO LAFISE

**Estimados Señores Inversiones ZUM:**

Por este medio hago de su conocimiento que yo: \_\_\_\_\_  
 Identificado con cédula N° \_\_\_\_\_, Cuenta en Dólares  
 N° \_\_\_\_\_ y que actualmente me desempeño como colaborador activo del  
 grupo LAFISE, en el cargo de \_\_\_\_\_, en el área  
 \_\_\_\_\_, estoy refiriendo al cliente \_\_\_\_\_

El cual se identifica con cédula n° \_\_\_\_\_ y quien está interesado en  
 adquirir el bien descrito a continuación:

Terreno, casa o finca		Vehículo - Auto		Tractor	
Ubicación		Marca		Marca	
# Lote		Color		Color	
Mt <sup>2</sup> terreno		Año		Modelo	
M <sup>2</sup> Construcción		Placa		Año	
N° Expediente		N° Exp.		N° Exp.	

Me comprometo a colaborar en todo el proceso de ventas.

Atentamente:

\_\_\_\_\_  
 Firma Colaborador:

**PARA USO DE INVERSIONES ZUM:**

**GESTIONES REALIZADAS DEL COLABORADOR:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Ejecutivo Izum: \_\_\_\_\_

**COMENTARIOS GERENTE GRAL IZUM**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

\_\_\_\_\_

Supervisor De Ventas

\_\_\_\_\_

Vo. Bo. Gerencia General

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 11: Formato para Referidos



### FORMATOS PARA REFERIDOS

#### I. DATOS DEL QUE REFIERE

NOMBRE Y APELLIDOS : \_\_\_\_\_

CARGO : \_\_\_\_\_

EMPRESA DEL GRUPO : \_\_\_\_\_

RELACION CON EL REFERIDO    CLIENTES     FAMILIA     AMIGOS

OTROS     ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_

#### II. DATOS DEL REFERIDO

NOMBRE Y APELLIDOS : \_\_\_\_\_

CEDULA DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

# TELF CONVENCIONAL \_\_\_\_\_ # TEL CELULAR: \_\_\_\_\_

COREEO ELECTRONICO : \_\_\_\_\_

#### III. DESCRIPCION DEL BIEN DE INTERES

TIPO DE BIEN:    CASA     VEHICULO     FINCAS

OTROS     ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_

DESCRIPCION DE BIEN: \_\_\_\_\_

UBICACIÓN DE BIEN: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL REFERENTE: \_\_\_\_\_

FECHA DE REFERENCIA: \_\_\_\_\_

RECEPCION DE IZUM: \_\_\_\_\_

FECHA DE RECEPCION: \_\_\_\_\_

**Anexo 12: Control de clientes referidos por agentes de bienes raíces externos.**



**CONTROL DE CLIENTES REFERIDOS POR AGENTE DE BIENES RAICES EXTERNOS**

**Estimados Señores Inversiones ZUM:**

Por este medio hago de su conocimiento que yo: \_\_\_\_\_

Identificado con cédula n° \_\_\_\_\_, y que actualmente me desempeño como Agente de Bienes Raíces y estoy refiriendo al cliente \_\_\_\_\_

El cual se identifica con cédula n° \_\_\_\_\_ y quien está interesado en adquirir el bien descrito a continuación:

Terreno, casa o finca		Vehículo - Auto		Tractor	
Ubicación		Marca		Marca	
# Lote		Color		Color	
Mt <sup>2</sup> terreno		Año		Modelo	
M <sup>2</sup> Construcción		Placa		Año	
N° Expediente		N° Exp.		N° Exp.	

Me comprometo a colaborar en todo el proceso de ventas.

Atentamente:

\_\_\_\_\_  
Firma Colaborador:

**PARA USO DE INVERSIONES ZUM:**

**GESTIONES REALIZADAS POR EL AGENTE:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Supervisor De Ventas Izum: \_\_\_\_\_

**COMENTARIOS GERENTE GRAL IZUM**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

\_\_\_\_\_  
Supervisor De Ventas

\_\_\_\_\_  
Vo. Bo. Gerencia General

Fecha: \_\_\_\_\_

-----

## Anexo 13: Check List para expediente de ventas de Inversiones ZUM

<b>Exp. :</b>	<b>Comprador:</b>	
<b>Ex-Deudor:</b>		
Fecha de Venta:		
Monto Venta.		
Carta Oferta	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Forma de pago		
Solicitud de Baja de Bien	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Escritura de C.V.	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Correo de Aprobación G.G.	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Correo de Aprobación Pres. J.D.	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Certificación de Acta de JD	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Identificación del Comprador	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cedula RUC (si es persona jurídica)	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Resultado Consulta PLD	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Solicitud de Liberación de Prenda	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Formato de Origen de Fondos	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Soporte de Origen de Fondos para ventas mayores a U\$ 10,000.00	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Escritura de Constitución de la persona Jurídica si la venta es mayor a U\$ 10,000.00	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Poder de representación para adquirir el bien	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Minuta de Depósito de Prima o pago total (Según aplique)	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Acta de Entrega del Bien	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Gestión de Venta del Bien	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

## Anexo 14: Oferta de compra de bienes adjudicados (Personas Jurídicas)



### OFERTA DE COMPRA DE BIENES ADJUDICADOS (PERSONAS JURIDICAS)

FECHA: \_\_\_\_\_

DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre o Razón Social:			
Nombre Comercial (Si difiere de la Razón Social):			
Número de RUC Vigente (o su equivalente para entidades extranjeras):			
Telefono Convencional:	Telefono Celular:	Fax:	
Correo Electrónico:			
Dirección (Domicilio):			
CLIENTE EXISTENTE DE BANCO LAFISE BANCENTRO: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
ACTIVIDAD ECONOMICA			
<input type="checkbox"/> Industria	<input type="checkbox"/> Agricultura/Ganaderia	<input type="checkbox"/> Medicina	<input type="checkbox"/> Otro (Describe): _____
<input type="checkbox"/> Comercio	<input type="checkbox"/> Hoteles/Restaurantes	<input type="checkbox"/> Legal	_____
<input type="checkbox"/> Turismo	<input type="checkbox"/> Bienes Raices	<input type="checkbox"/> Entidad Publica	_____
Descripción de Actividad Económica (Describe a que se dedica la empresa, productos o servicios que ofrece):			
Cobertura: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional			
Area Geografica donde opera:			
Ventas Anuales (En US\$): \$ _____ Estados Financieros Auditados:			
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (Auditada por): _____			
Adjunto copia de los Sigüientes Documentos:			
<input type="checkbox"/> Escritura de Constitución y Estatutos		<input type="checkbox"/> Cedula RUC Vigente (o equivalente para entidades extranjeras)	
<input type="checkbox"/> Poder Representación Legal		<input type="checkbox"/> Cedula del Representante Legal	
REPRESENTANTE LEGAL			
Primer Nombre:			
Segundo Nombre:			
Primer Apellido:			
Segundo Apellido:			
Cedula/Identificación:			
Nacionalidad:			
Fecha de Nacimiento:			
Estado Civil:			
Generales de Ley:			
Telefono Convencional:	Telefono Celular:		
Correo Electrónico:			
Dirección (Domicilio):			
CLIENTE EXISTENTE DE BANCO LAFISE BANCENTRO: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			



PRINCIPALES SOCIOS		
Nombre	Cargo	% de Acciones

**DATOS DE LA OFERTA**

**DESCRIPCION DEL BIEN:** \_\_\_\_\_ **No. de Ref:** \_\_\_\_\_

**MONTO DE OFERTA:** US\$ \_\_\_\_\_

**FORMA DE PAGO:**  DE CONTADO  FINANCIADO Aporte o Prima \$ \_\_\_\_\_  
(Se adjunta Solicitud de Credito de banco lafise Bancentro)  
 Otra: \_\_\_\_\_

**PROCEDENCIA Y ORIGEN DE LOS FONDOS**

**FINANCIAMIENTO BANCARIO:**  Con Banco Lafise Bancentro  Otro Banco: \_\_\_\_\_

**INSTRUMENTOS BANCARIOS**  
 Cheque de Banco Lafise Bancentro  
 Cheque de otro Banco: \_\_\_\_\_  
 Transferecia Electronica - Banco Emisor: \_\_\_\_\_

**EFFECTIVO** (UNICAMENTE ACEPTADO POR EL BANCO PARA TRANSACCIONES MENORES A \$10 MIL DOLARES)

**ORIGEN DE LOS FONDOS** (Describe el origen de los fondos ofertados para la compra de este bien): \_\_\_\_\_

**ENCUESTA INFORMATIVA (Opcional)**

1. Indique de que manera conicó sobre el bien ofertado:  Pagina Web  Propaganda/Panfletos  Personal del Banco  
 Otro: \_\_\_\_\_

2. Desea ser incluido en nuestra base de datos para recibir información y ofertas?  Si  No

El Solicitante expresa que los datos aquí presentados son exactos y veraces. Presento esta solicitud para la compra de un bien adjudicado de Banco LAFISE BANCENTRO, S.A. (Banco LAFISE). Autorizo expresamente a Banco LAFISE a verificar los datos aquí presentados y a efectuar las averiguaciones que considere convenientes. Entiendo que Banco LAFISE podrá solicitar información adicional que estime conveniente para el cumplimiento de sus políticas internas, Normas y Leyes aplicables. Autorizo a Banco LAFISE a obtener información de centrales de riesgo, buros de crédito, entidades financieras y/o entidades comerciales, quedando por este medio, autorizadas dichas entidades a proveer nuestro historial. Entiendo que Banco LAFISE no está obligado a vender el bien adjudicado descrito en la presente oferta por el simple hecho de haber recibido esta solicitud y la aprobación de la misma está sujeta a las políticas internas de Banco LAFISE.

**SOLICITANTE:**

\_\_\_\_\_  
 Firma del Representante Legal \_\_\_\_\_  
 Fecha



## Anexo 16: Solicitud de Liberación de prenda



### SOLICITUD DE LIBERACION DE PRENDA

Señores  
Jefatura Nacional de Tránsito  
Sus manos.-

Por este medio le solicitamos sea liberada prenda comercial existente a favor del **Banco LAFISE BANCENTRO, SOCIEDAD ANONIMA (Banco LAFISE)** del vehículo descrito a continuación y que fue adquirido por el Sr (a). XXXXX XXXX XXXX XXXX

<b>Vehículo</b>	:	XXXXXXXX
<b>Marca</b>	:	XXXXX X
<b>Modelo</b>	:	XXXXXXXX
<b>Año</b>	:	XXXX
<b>Color</b>	:	XXXXX
<b>Motor</b>	:	XXXXXXXXXXXX
<b>Chasis</b>	:	XXXXXXXXXXXXXXXX
<b>Combustible</b>	:	XXXXXXXX
<b>Placa</b>	:	XX XXXX

Extendemos la presente solicitud para los fines que estime conveniente, a los XX días del mes de XXXX del año XXXX.

Atentamente,

XXXXXXX  
Jefe de Bienes Adjudicados  
Banco LAFISE

## Anexo 17: Bitácora de visitas- Área de Ventas



### BITACORA DE VISITA AREA DE VENTAS

Expediente N° \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Personal IZUM: \_\_\_\_\_

Hora Salida: \_\_\_\_\_ Hora Regreso: \_\_\_\_\_ Depto. / Municipio: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente	Tipo de Bien	Objetivo	Correo Electronico	Celular	Medio o canal	Observaciones / Comentarios

Referido por: \_\_\_\_\_

Firma Personal IZUM : \_\_\_\_\_

Agente o Sucursal que refiere: \_\_\_\_\_

Telf o contacto: \_\_\_\_\_

Recibido por: \_\_\_\_\_

## Anexo 18: Filmina de Venta de Bienes Adjudicados

 		VENTA DE BIENES ADJUDICADOS		xx/xx/xx
<b>TIPO DE BIEN:</b> <u>XXXXXX</u>		<b>EXPEDIENTE NO.:</b> <u>XXXX</u>		<u>U\$ XXX</u> <u>XXX.XX</u>
<b>DEUDOR/DUEÑO ANTERIOR:</b> <u>XXXX XXXX XXXX</u>		<b>Precio de Venta:</b>		
<b>Descripción:</b>  Area: Lote XXXX.XX Vrs <sup>2</sup> , Construccion:XXX.XX mts <sup>2</sup>  Finca XXXXX, Tomo XXXX, Folio XXX/XXX, Asiento X° Columna de Inscripciones, Sección de Derechos Reales,  Libro de Propiedades del Registro Público de la Propiedad Inmueble y Mercantil del Departamento de Managua  <b>Dirección:</b>				
		<b>Ubicación:</b>		
<b>OFERTAS:</b>		<u>Tipo de Oferta</u>	<u>Prima</u>	<u>Monto (En US\$)</u>
<u>Deuda (Exp. En US\$)</u>	<u>Adjudicación</u>	<u>Gastos</u>	<u>V. de Mercado</u>	<u>V. de Realizacion</u>
<u>Fecha de Adj.</u>	<u>Meses de Poserlo</u>		<u>Fecha de Avalúo</u>	<u>Provisión (En US\$)</u>
<b>Otras Garantías:</b>				
<b>Financiamiento Solicitado:</b>		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
<b>Terminos Solicitados:</b>				
<b>Historial de Ofertas:</b>				
<u>Fecha</u>	<u>Ofertante</u>	<u>Monto Ofertado</u>	<u>Comentarios</u>	
<b>COMENTARIOS:</b> Con el monto aprobado cubre 100% el Vaor principal de la deuda y el Monto Adjudicado del bien.				
<b>VENTA REFERIDA POR:</b>		<u>Venta directa por IZUM</u>		

## Anexo 19: Formato de Reporte de proyección de Ventas

### REPORTE DE PROYECCIÓN DE VENTAS

Exp	Caso	Detalle del Bien	Nombre del Comprador	Tipo de Bien	Fecha de Adjudicación	Monto de Adjudicación	Saldo del Principal	Precio de Venta	Fecha	OFERTA	Aprobación de Junta Directiva	Estatus	Ejecutivo IZUM	Ejecutivo BLB	Comentario
					Totales	\$ -	\$ -			\$ -					

## Anexo 20: Formato de Reporte de Consultas en Facebook



### REPORTE MENSUAL CONSULTAS DE FACEBOOK INVERSIONES ZUM, S.A. AL XX/XX/XX

Nombre	Tipo de Consulta/Gestión	Fecha de Consulta	Consulta/Gestión	Correo electrónico	Número telefónico	Fecha de Respuesta IZUM	Comentarios del Cliente	Seguimiento Ejecutivo IZUM	Resultado de Consulta	Ejecutivo IZUM

## Anexo 21: Formato de Reporte de Visitas a Propiedades con clientes



INVERSIONES ZUM  
REPORTE DE VISITAS A PROPIEDADES CON CLIENTES  
CORRESPONDIENTE AL MES DE XXXX DEL AÑO XXXX

ITEM	EXP.	UBICACION	MUNICIPIO	TIPO DE BIEN	NOMBRE DEL CLIENTE	MEDIO O CANAL	CELULAR	FECHA DE VISITA	HORA DE SALIDA	HORA DE REGRESO	OBJETIVO	RESULTADO	OBSERVACIONES

## Anexo 22: Formato de Reporte de Venta Consolidado Anual



REPORTE DE VENTAS CONSOLIDADO XXXX-XXXX AÑO XXXX

### INVERSIONES ZUM, S.A.

EXP.	EX-DEUDOR	DESCRIPCION	ADQUIRIENTE/ COMPRADOR	MONTO DE VENTA	FORMA DE VENTA	TIPO DE BIEN	MEDIO O CANAL	COLAB. GRUPO	EMP. GRUPO	CLIENTE EXTERNO	EJECUTIVO IZUM	REFERIDO POR	MES



**Anexo 23: Formato de Presupuesto de Servicios para Bienes Adjudicados**

*PRESUPUESTO DE SERVICIOS*

*No. EXP* \_\_\_\_\_

*EX-DEUDOR* \_\_\_\_\_

*DIRECCION* \_\_\_\_\_

*TIPO DE SERVICIO* \_\_\_\_\_

*FECHA* \_\_\_\_\_

*CONTRATISTA* \_\_\_\_\_

*CEDULA* \_\_\_\_\_

*DESCRIPCION DEL TRABAJO* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*VALOR MANO DE OBRA* \_\_\_\_\_

*ANTICIPO* \_\_\_\_\_

*DIFERENCIA* \_\_\_\_\_

*FORMA DE PAGO*

CK

EFFECTIVO

TRANSNFERENCIA


\_\_\_\_\_

*ELABORADO POR* \_\_\_\_\_ *AUTORIZADO POR* \_\_\_\_\_

## Anexo 24: Formato de Informe de Visitas de Bienes Inmuebles para Bienes Adjudicados.

INFORME DE VISITAS A BIENES INMUEBLES	
<b>I DATOS</b>	
FECHA	
No. EXP	_____
UBICACION	_____
EX-DEUDOR	_____
AREA (TERRENO Y EDIFICIO)	_____
ESTATUS LEGAL	_____
PLANO Y AVALUOS	_____
DISPONIBLE A LA VENTA	_____
<b>II ESTADO</b>	
VIGILANCIA	_____
ACCESO	_____
TECHO	_____
PAREDES	_____
PUERTAS	_____
VENTANAS	_____
CIELO	_____
PISO	_____
PINTURA	_____
PATIOS	_____
<b>III SERVICIOS BASICOS</b>	
AGUA	<input type="checkbox"/> LUZ <input type="checkbox"/>
ESTADO DEL SISTEMA	AGUA _____ LUZ _____
MEDIDOR No.	AGUA _____ LUZ _____
<b>IV PUBLICIDAD</b>	
ROTULO	_____ ESTADO _____
PRESENCIA EN LA PAGINA WEB	_____
_____	
<b>ELABORADO POR</b>	

## Anexo 25: Formato de recepción final de bienes

ACTA DE RECEPCION FINAL	
NOSOTROS	
EN REPRESENTACION DE	
REUNIDOS EN EL PROYECTO	
EN FE DE LO ANTERIOR FIRMAMOS LA PRESENTE EN DOS TANTOS, EN LA CIUDAD DE _____	
A LOS _____ DIAS DEL MES _____	DEL AÑO _____
RECIBE CONFORME	ENTREGA CONFORME
RECIBE CONFORME	ENTREGA CONFORME

## Anexo 26: Formato de Control de Bienes por parte de Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta

**BANCO LAFISE BANCENTRO, S.A.**  
Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta

No.	ID No	ID SF	Descripción del bien adjudicado	Nombre Deudor	Dirección del bien	PLAN DE MANT. Y LIMPIEZA	FECHA A REALIZAR	Tipo de bien	Categoría del tipo de bien	Cantidad	Región por ubicación del bien	Región por crédito	Categoría	Municipio IBI	Departamento	Sucursal	Ejecutivo de Crédito	Aprobadores	Año de Adjudicación	Fecha de Adjudicación	Valor de adjudicación	

Fecha de avalúo anterior	MES	AÑO	VALUADOR	VALOR DE REALIZACIÓN	VALOR DE MERCADO	Fecha de avalúo actual	Mes3	Año2	VALOR DE REALIZACIÓN2	VALOR DE MERCADO2	Valuador2	Estatus Posesión	Situación de Inscripción	ADMON. IZUM	STATUS BIEN	STATUS LEGAL COMERCIAL B.Adj	Venta en 1 año	Venta + 1 año	Fecha de recibido IZUM	Mes2	Año3	

Entregado por	Recibida por	Comentarios	Vigilancia	Precio de Venta

**Anexo 27: Formato de Plan de Mantenimiento de IZUM reportado a Bienes Adjudicados**

**CONTROL DE MANTENIMIENTO 2018  
BANCO LAFISE BANCENTRO, S.A.**

***Bienes Adjudicados en Administración y Disponibles para la venta***

No.	ID SF	Descripción del bien adjudicado	Nombre Deudor	Dirección del bien	PLAN DE MANT. Y LIMPIEZA	FECHA A REALIZAR	Tipo de bien	Observacion

**Anexo 28: Formato para solicitud de Viáticos**

RECIBO	
	POR C\$ _____
RECIBIMOS DE :	_____
LA CANTIDAD DE :	_____
EN CONCEPTO DE :	_____
	_____
	_____
_____ FECHA	_____ RECIBI CONFORME

## Anexo 29: Formato para solicitud de combustible

No. EXP _____	POR C\$ _____
RECIBIMOS DE : _____	
LA CANTIDAD DE : _____	
PROPOSITO : _____	
_____	
_____	
_____	
_____	
SOLICITADO POR _____	AUTORIZADO/MZP _____
PROCESADO POR _____	FECHA Y HORA _____

# Anexo 30: Formato de Presupuesto para realizar mantenimientos

PRESUPUESTO DETALLADO DE OBRAS A REALIZAR

NOMBRE DEL EX DEUDOR:

EXPEDIENTE:

DIRECCION DEL BIEN:

CONTRATISTA:

FECHA DE INICIO:

FECHA DE CULMINACION:

I	INFRAESTRUCTURA DEL INMUEBLE	UM	CANTIDAD	P. UNIT M/O	P. UNIT. MAT.	TOTAL	OBSERVACIONES
a)	PAREDES						
b)	CIELO						
c)	FACIA						
d)	PISO						
e)	VERJAS						
f)	PORTON						
<b>II</b>	<b>CARPINTERIA</b>						
a)	PUERTAS						
b)	MUEBLES DE COCINA						
c)	CLOSET						
d)	VENTANAS						

<b>III</b>	<b>FONTANERIA</b>						
a)	REPARACION DE FUGAS						
b)	CAMBIO DE LLAVES						
c)	REPARACION DE INODORO						
d)	LAVAMANOS						
e)	PANTRY						
<b>IV</b>	<b>ELECTRICIDAD</b>						
a)	INSTALACION DE LAMPARAS						
b)	REPARACION DE TOMACORRIENTE						
c)	REPARACION DE APAGADORES						
d)	INSTALACION DE DUCHA						
e)	INSTALACION DE PANEL CENTRAL						
f)	CAMBIO DE SISTEMA DE ALAMBRE						



<b>V</b>	<b>OTROS</b>						
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
<b>MONTO TOTAL</b>							

# Anexo 31: Recibo de entrega de Repuesto y/o piezas de salvamento



ORDEN DE COMPRAS Y/O SERVICIOS

RECIBO DE ENTREGA DE REPUESTOS Y/O PIEZAS DE SALVAMENTOS

NOMBRE DEL TALLER:

NOMBRE DE LA PIEZA	CTD	ORDEN	RECLAMO	MARCA	MODELO	AÑO	OBSERVACION	OTROS

Managua: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Entregue Conforme: \_\_\_\_\_

Recibi Conforme: \_\_\_\_\_

Inversiones Zum

Observacion General: \_\_\_\_\_

## Anexo 32: Hoja de inspección- Acta de entrega (Formato para Motocicletas)

RECLAMO: \_\_\_\_\_

HOJA DE INSPECCION - ACTA DE ENTREGA  
APLICA SOLAMENTE PARA MOTOCICLETAS

ASEGURADO Y/O PERJUDICADO: \_\_\_\_\_  
 MARCA: \_\_\_\_\_ MODELO: \_\_\_\_\_  
 CHASIS NO.: \_\_\_\_\_ MOTOR: \_\_\_\_\_  
 PLACA: \_\_\_\_\_ COLOR: \_\_\_\_\_  
 AÑO: \_\_\_\_\_

### ESTADO TECNICO

	B	M		B	M
MANUBRIO			DEPOSITO CLUTCH		
BARRAS DELANT			ESPEJO RH		
FOCO			PIDEVIAS DELANT RH		
TACOMETRO			TAPA LATERAL RH		
PIDEVIAS DEL LH			APOYA PIE RH		
TAPA LATERAL LH			MANECILLA FRENO		
APOYA PIE LH			EMPUÑADURA ACELERADOR		
MANECILLA CLUTCH			CABLE ACELERADOR		
EMPUÑADURA LH			HULE PESCANTE RH		
HULE PESCANTE LH			PIDEVIAS TRASERO RH		
PIDEVIAS TRAS LH			REFLECTOR RH		
ESPEJO LH			SWITCH DE FRENO		
REFLECTOR LH			CABLE DE FRENO		
GUARDAF. DELANT.			CABLE VELOCIMETRO		
SWITCH DE LUCES			RING DELANTERO		
CABLE DEL CLUTCH			LLANTA DELANTERA		
GUARDAF. TRASERO			PARRILLA TRASERA		
LLANTA TRASERA			PARRILLA DELANTERA		
CHASIS			POSTE INFERIOR		
TAPA DE CADENA			POSTE SUPERIOR		
RING TRASERO			PORTA PLACA		
MOLDURA TRASERA			BATERIA		
PALANCA ENCENDIDO			MOTOR DE ARRANQUE		
MOLDURA DEL LH			MOLDURA DEL RH		
POLVERA LH			POLVERA RH		
PORTA FOCO			CARETA DE FOCO		
TANQUE COMBUSTIBLE			ARO DE FOCO		
TAPON DE COMBUST.			MONTURA - TAPIZADO		
AMORTIGUADOR LH			AMORTIGUADOR RH		
CARBURADOR			MOFLE		
			PLACA		

OTROS ACCESORIOS: \_\_\_\_\_

HERRAMIENTAS: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ENTREGUE CONFORME

\_\_\_\_\_  
RECIBI CONFORME

USAR SIMBOLOGIA

B	M
BUENO	MALO
N/A	N/V
NO APLICA	NO VINO

# Anexo 33: Hoja de inspección-Acta de Entrega (Formato para vehículo)

## INSPECCION DE VEHICULO

ASEGURADO Y/O PERJUDICADO: \_\_\_\_\_

MARCA: \_\_\_\_\_ MODELO: \_\_\_\_\_ COLOR: \_\_\_\_\_

CHASIS NO.: \_\_\_\_\_ PLACA: \_\_\_\_\_ RECLAMO: \_\_\_\_\_

MOTOR: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_

PARTE FRONTAL	LADO DERECHO	LADO IZQUIERDO	PARTE TRASERA
CORASA	GUARDAFANGO DELANTERO	GUARDAFANGO DELANTERO	TAPA BAUL / T. TRASERA
BISAGRAS	PANA DEL. GUARDAFANGO	PANA DEL. GUARDAFANGO	EMBLEMA
CERRADURA	BASE DEL AMORTIGUADOR	BASE DEL AMORTIGUADOR	VISAGRAS
PERSIANA	MOL.GUARDAFANGO (D) (T)	MOL.GUARDAFANGO (D) (T)	CERRADURA
BUMPER	FORRO DE GUARDAF. (D) (T)	FORRO DE GUARDAF. (D) (T)	LAMPARAS (RH) (LH)
PANA DEL BOMPER (S) (I)	COPA DE RUEDA (D) (T)	COPA DE RUEDA (D) (T)	LAMPARA PLACA
SOPORTE DEL BOMPER	LODERA (D) (T)	LODERA (D) (T)	EMPAQUE DE BAUL
REFUERZO DEL BUMPER	PUERTA DELANTERA	PUERTA DELANTERA	PANEL TRASERO
LAMPARAS BUMPER (RH) (LH)	PUERTA TRASERA	PUERTA TRASERA	PISO BAUL
LAMPARA DE SEÑAL (RH) (LH)	BISAGRAS DELANTERA (S) (I)	BISAGRAS DELANTERA (S) (I)	SPOILER
EXTENSION (RH) (LH)	BISAGRAS TRASERA (S) (I)	BISAGRAS TRASERA (S) (I)	BUMPER TRASERO
MOLDURA DEL BOMPER (RH) (LH)	TOPE PUERTA (D) (T)	TOPE PUERTA (D) (T)	MOLDURA DEL BOMPER
SOPORTE (RH) (LH)	MOLDURA DE PUERTA (D) (T)	MOLDURA DE PUERTA (D) (T)	EXTENSION BUMPER (RH) (LH)
MARCO FRONTAL	MOLD. MARCO VIDRIO (D) (T)	MOLD. MARCO VIDRIO (D) (T)	PUERTA SUPERIOR
RADIADOR	VIDRIO DE PUERTA (D) (T)	VIDRIO DE PUERTA (D) (T)	PUERTA INFERIOR
DIFUSOR	EMPAQUE DEL VIDRIO (D) (T)	EMPAQUE DEL VIDRIO (D) (T)	AMORTIGUADOR DE PTA
CONDENSADOR	MOLDURA DEL VIDRIO (D) (T)	MOLDURA DEL VIDRIO (D) (T)	FORRO DEL TECHO
TUBERIA DEL A/C	LLAVIN DE PUERTA	LLAVIN DE PUERTA	VIDRIO
SISTEMA DE ENFRIAMIENTO	ASENSOR DEL VIDRIO (D) (T)	ASENSOR DEL VIDRIO (D) (T)	MOLDURA DEL VIDRIO
ABANICO	CERRADURA DE PTA. (D) (T)	CERRADURA DE PTA. (D) (T)	FORRO DE TINA
MOTOR DEL VENTOLIN	MANECILLA EXTERIOR (D) (T)	MANECILLA EXTERIOR (D) (T)	REPUESTOS
FAN CLUTCH	MANECILLA INTERIOR (D) (T)	MANECILLA INTERIOR (D) (T)	ANTENA DE RADIO
FOCO (RH) (LH)	EMPAQUE DE PUERTA (D) (T)	EMPAQUE DE PUERTA (D) (T)	TAPA DE GUANTERA
RELLENO DEL FOCO (RH) (LH)	RETROVISOR	RETROVISOR	TABLERO DE INSTRUMENTOS
ARO DEL FOCO (RH) (LH)	PARAL CENTRAL	PARAL CENTRAL	RECIPIENTE DEL RADIADOR
FORRO DE CORASA	PARAL DELANTERO	PARAL DELANTERO	RECIPIENTE DE TRICOS
	PESCANTE PISO	PESCANTE PISO	CERRADURA
DESHIDRATADOR	PESCANTE EXTERIOR	PESCANTE EXTERIOR	SISTEMA DE BOLSA DE AIRE
PANA PLASTICA DE TRICOS	TAPIZ PUERTA (D) (T)	TAPIZ PUERTA (D) (T)	DEPUERADOR DE AIRE
MAZOS DE TRICO (RH) (LH)	VIDRIO FIJO	VIDRIO FIJO	
SOPORTE DE BATERIA	FALDON TRASERO	FALDON TRASERO	FENDER PARAL (RH) (LH)
AMORTIGUADOR DE CORAZA	MOL. GUARDAFANGO	MOL. GUARDAFANGO	CANTIDAD DE RINES
EMBLEMA DE PERSIANA	VIDRIO FALDON TRASERO	VIDRIO FALDON TRASERO	CANTIDAD DE LLANTAS
VIDRIO PARABRISAS	TAPA DE COMBUSTIBLE	TAPA DE COMBUSTIBLE	DEFENSA
MOLDURA CROMADA	OVERFENDER (D) (T)	OVERFENDER (D) (T)	CAJA DE FUSIBLES
EMPAQUE DEL VIDRIO	OVERFENDER PUERTA (D) (T)	OVERFENDER PUERTA (D) (T)	BATERIA
			RADIO
			MOLDURA DE TECHO
HERRAMIENTAS	GATA	CANTIDAD PLACAS	PARLANTES

OTROS ACCESORIOS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA


\_\_\_\_\_  
FIRMA

BUEN ESTADO	<input type="checkbox"/>
MAL ESTADO	<input checked="" type="checkbox"/>

**Anexo 34: Recibo de Caja por parte de contaduría**

 <p><b>INVERSIONES ZUM S.A</b></p>	<p><b>INVERSIONES ZUM S.A.</b> NIT: J0310000019703 Kilómetro 5½ Carretera a Masaya Centro Financiero Lafise Teléfono: 2255-8888 Ext 3430-3437</p>						
<table border="1"><tr><th>Día</th><th>Mes</th><th>Año</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Día	Mes	Año				<p><b>RECIBO OFICIAL DE CAJA</b>      N°      1294</p>
Día	Mes	Año					
Moneda    C\$ <input type="checkbox"/> US\$ <input type="checkbox"/>	_____						
RECIBIMOS DE _____	_____						
LA CANTIDAD DE _____	_____						
EN CONCEPTO DE _____	_____						
EFFECTIVO _____ CHEQUE NO _____ BANCO _____	_____						
<small>La validez de este recibo está condicionada a que el(los) cheque(s) recibido(s) en pago total o parcial sea(n) aceptado(s) por el banco</small>							
<small>ZEIGESA RUC: J0310000121400 ANMP02022901201511 - 88-100, (2) - 1051 - 1850 - O.T No. 0110</small>	 <p>FIRMA AUTORIZADA _____</p>						

## Anexo 35: Constancia de Retención

 <p><b>INVERSIONES ZUM S.A.</b></p>	<p><b>INVERSIONES ZUM S.A.</b> NIT: J0310000019703 Kilómetro 5½ Carretera a Masaya Centro Financiero Lafise Teléfono: 2255-8888 Ext 3430-3437</p>	
<p><b>CONSTANCIA DE RETENCIÓN</b></p>		<p>Nº <b>2692</b></p>
<p>IMPUESTO SOBRE LA RENTA Decreto 31-90 ( ACUERDO No. 32 )</p>		<p>SERIE A</p>
<p>Retenido a _____</p>		
<p>Cédula No. _____</p>		
<p>Número RUC _____</p>		
<p>Factura (s) No. _____ Tasa de Retención _____ %</p>		
<p>Total Compra sin IVA _____ Monto Retenido _____</p>		
<p>Concepto (s) _____</p>		
<p>_____</p>		
<p><small>ZEGESA RUC: J0310000121400 AMP2004801-2017 - ONB. 1998, (1) # 2351 - 2050. O.T. No. 002801-2017</small></p>		
<p>Firma Autorizada y sello _____</p>		<p>Fecha _____</p>



### Anexo 38: Comprobante diario

INVERSIONES ZUM S.A  
NIT J0310000019703  
COMPROBANTE DE DIARIO No.

Codigo	Nombre de la cuenta	Parcial	Debe	Haber

\_\_\_\_\_  
Revisado Por

\_\_\_\_\_  
Elaborado Por



## Anexo 39: Consolidado de comprobante de Diario

INVERSIONES ZUM S.A  
 NIT J0310000019703  
 COMPROBANTE DE DIARIO No.

7/12/2017

Codigo	Nombre de la Cuenta	Parcial	Debe	Haber
COR-55101100	SUELDOS Y SALARIOS		xxx	
COR-55109100	VACACIONES		xxx	
COR-55108100	AGUINALDOS		xxx	
COR-55115100	SEGURO PATRONAL		xxx	
COR-55116100	INATEC		xxx	
COR-11301101	BANCENTRO CTA.100201399			xxx
COR-24103103	RETENCION SALARIAL IR			xxx
COR-24107101	SEGURO SOCIAL			xxx
COR-24107104	INATEC			xxx
COR-24107102	VACACIONES			xxx
COR-24107103	AGUINALDO			xxx
COR-24101103	OTRAS CTA X PAGAR VARIAS			xxx
COR-24101101	CTAS POR PAGAR A BCR			xxx
COR-24101101	CTAS POR PAGAR A BCR			xxx
COR-15707101	ADELANTO A EMPLEADOS			xxx
COR-15707101	ADELANTO A EMPLEADOS			xxx
COR-24101101	CTAS POR PAGAR A BCR			xxx
COR-24101101	CTAS POR PAGAR A BCR		xxx	
COR-11301101	BANCENTRO			xxx
COR-24101101	CTAS POR PAGAR A BCR		xxx	
USD-11301301	BANCENTRO			xxx
COR-24101101	CTAS POR PAGAR A BCR		xxx	
USD-11301301	BANCENTRO			xxx
COR 52401300	DIF X CTA POR PAGAR			
			0.00	0.00

REGISTRAMOS PLANILLA DE PAGO DEL 01 AL 15 DE DICIEMBRE DE 2017  
 PAGADA CON TRANSFERENCIA BANCARIA Y CUOTAS POR PRESTAMOS A COLABORADORES

Revisado Por

Elaborado Por

**Anexo 40: Formato de Pago de Servicios**



INVERSIONES ZUM S.A.

8743

Concepto:

Pago de servicio de sonido para amenizar Autoferia de vehiculos adjudicados de Banco Lafise

Codigo	Nombre de la Cuenta		Debe	Haber
<b>Totales</b>			2,400.00	2,400.00

Preparado

Revisado

Autorizado

Recibido

**Anexo 41: Solicitud de Vacaciones**

**INVERSIONES ZUM**  
**SOLICITUD DE VACACIONES**

Fecha: \_\_\_\_\_ 2017

Nombre: \_\_\_\_\_ Empleado No. \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Dpto.: \_\_\_\_\_

Solicito autorización para \_\_\_\_\_ días y/o \_\_\_\_\_ horas a cuenta de VACACIONES

**DESCANSADAS** Del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2017

**PAGADAS** DIAS

Motivo \_\_\_\_\_

Solicita Reemplazo:  Interno  Externo

Si es Interno, Favor Indicar

Nombre : \_\_\_\_\_ Depto. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Jefe de Departamento

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

Para uso del Departamento de Recursos Humanos

Fecha de último período de vacaciones: \_\_\_\_\_

Pagadas No. de Días \_\_\_\_\_

Descansadas No. de Días \_\_\_\_\_

Saldo a la fecha \_\_\_\_\_ días

**VACACIONES APROBADAS**

Descansadas días \_\_\_\_\_ aprobados

Pagadas días \_\_\_\_\_ aprobados

\_\_\_\_\_  
Fecha/Recibido  
Vice Gerencia General RRHH

---

Nombre: \_\_\_\_\_  Descansadas \_\_\_\_\_ días aprobados

Cargo: \_\_\_\_\_  Pagadas \_\_\_\_\_ días aprobados

Departamento: \_\_\_\_\_  Solicitud denegada \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Vice Gerencia General RRHH

## Anexo 42: Ilustración de Portada de página web de Inversiones ZUM







## Anexo 43: Ilustración de agentes o ejecutivos de ventas en página web



### NUESTROS AGENTES



 Alondra Guadamuz B.  
 apguadamuz@lafise.com  
 22558888 Ext. 3432  
 87560464

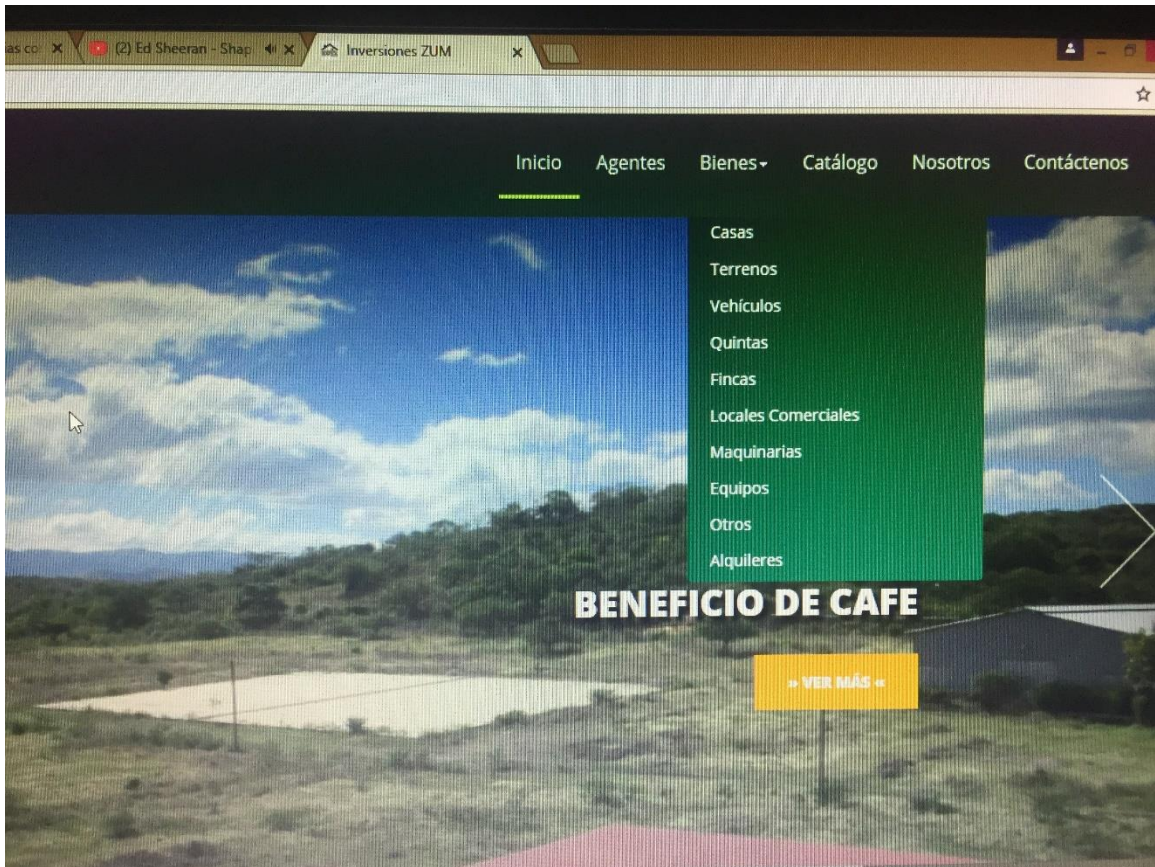


 Cristina Mendieta.  
 cmendieta@lafise.com  
 22558888 Ext. 3437  
 89662274



 Martha Moraga Perez  
 mcmoraga@lafise.com  
 22558888 Ext. 3436  
 88776038

## Anexo 44: Ilustración de campos dependientes en página web



## Anexo 45: Ilustración de pestaña catálogos



Lista de Catálogos

Show **10** entries Search:

Nombre del archivo	Tipo	Descargar
CATALOGO 1009-PRESENTACION FINCA LAS PEÑITAS 05OCT2017	pdf	<a href="#">CATALOGO 1009-PRESENTACION FINCA LAS PEÑITAS 05OCT2017</a>
CATALOGO 1386-PRESENTACION FINCA AGUAS ZARCAS 05OCT2017 (1)	pdf	<a href="#">CATALOGO 1386-PRESENTACION FINCA AGUAS ZARCAS 05OCT2017 (1)</a>
CATALOGO 1451-PRESENTACIÓN FINCA SANTA LUCIA	pdf	<a href="#">CATALOGO 1451-PRESENTACIÓN FINCA SANTA LUCIA</a>
CATALOGO BENEFICIO DE CAFE , UCOSEMUN 05OCT2017	pdf	<a href="#">CATALOGO BENEFICIO DE CAFE , UCOSEMUN 05OCT2017</a>
CATALOGO LISTADOS DE CASAS DE HABITACION 04OCT2017	pdf	<a href="#">CATALOGO LISTADOS DE CASAS DE HABITACION 04OCT2017</a>
CATALOGO PRESENTACION - FARQUIMED 05OCT2017	pdf	<a href="#">CATALOGO PRESENTACION - FARQUIMED 05OCT2017</a>

## Anexo 46: Portal de Facebook de Inversiones ZUM


The image shows a screenshot of the Facebook page for 'Inversiones Zum'. The page layout includes a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu on the left contains the following items: 'Inicio' (highlighted), 'Información', 'Servicios', 'Fotos', 'Videos', 'Contactenos', 'Eventos', 'Publicaciones', 'Comunidad', and a green button labeled 'Crear una página'. The main content area displays a post from 'Inversiones Zum' dated '19 de enero a las 14:26'. The post text reads: '¡Camioneta Toyota Land Cruiser! Año 2013, Diésel, Transmisión Mecánica ¡Visitanos en Km 11.5 Carretera Nueva a León! Financiamiento con condiciones especiales con Banco Lafise mayor información aquí: ☎2255-8888, opción 7, Ext: 3186 http://bit.ly/2qOKfm6'. Below the text is a large photograph of a white Toyota Land Cruiser truck with a canopy. An inset image in the top right corner shows the truck from a rear perspective. At the bottom of the main image, there is a green banner with a white car icon, the text 'LAND CRUISER TIPO TINA AÑO 2013', and the Inversiones Zum logo. Below the banner, it says 'Financiamiento disponible con Banco LAFISE'. The top of the page shows the Facebook interface with buttons for 'Te gusta', 'Siguiendo', 'Recomendar', and 'Me gusta', 'Comentar', 'Compartir'.

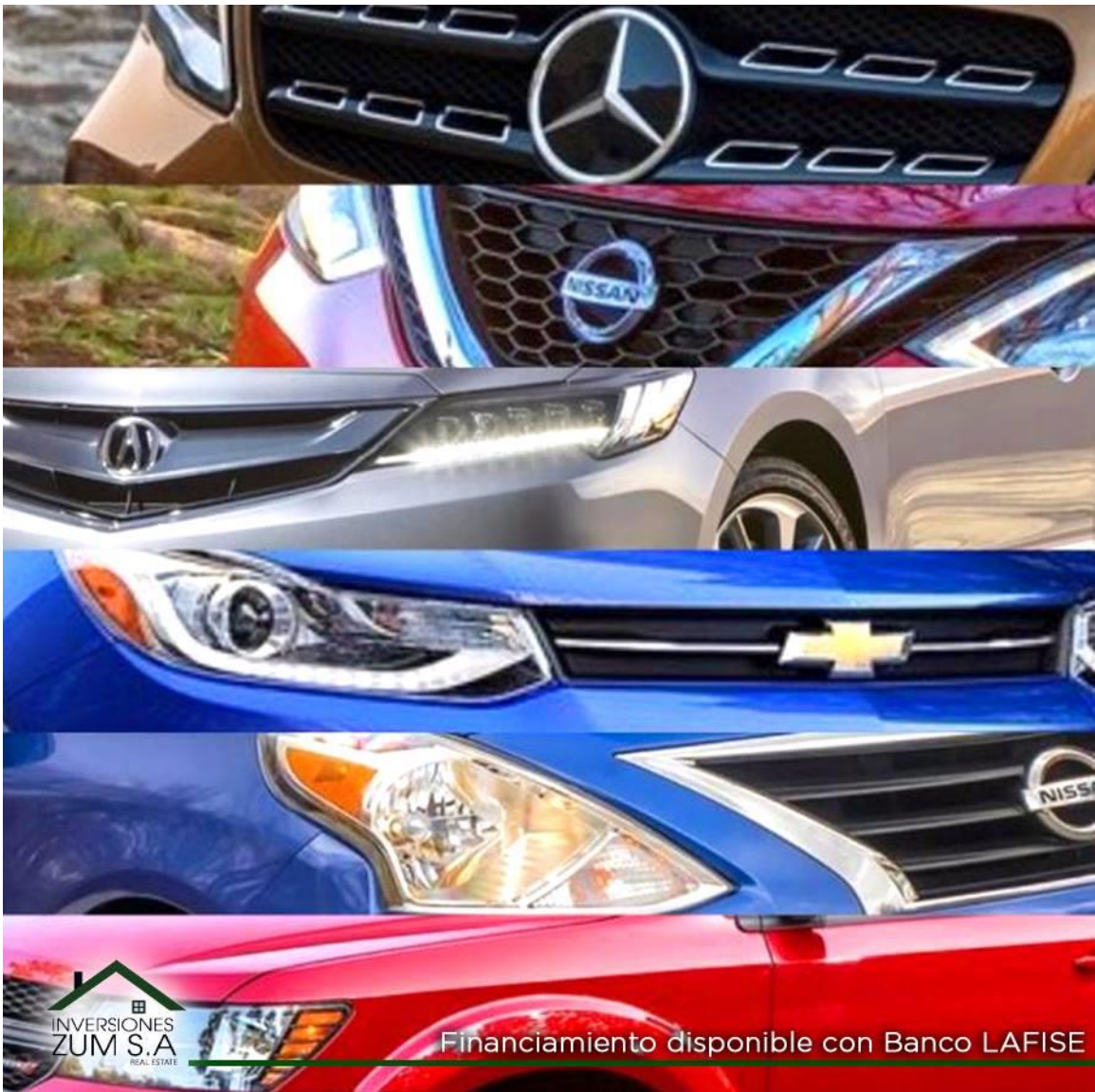
## Anexo 47: E-PROMS para clientes registrados en base de datos de BLB.

Las mejores marcas las encuentras en en Autolote Lafise, Visitanos en Km 11.5 Carretera Nueva a León

Financiamiento con condiciones especiales con Banco LAFISE

mayor información aquí:

 [2255-8888](tel:2255-8888), opción 7, Ext: 3186



## Anexo 48: Versiones de Documentos

<b>Código</b>	<b>Título de documento</b>	<b>Versión</b>	<b>Acápite</b>	<b>Autor</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Fecha de vigencia</b>

<b>Versión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Aspecto cambiado</b>	<b>Razones</b>	<b>Persona que lo solicitó</b>

<b>Autorización por:</b>	<b>Firma</b>