



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

Mon
658.306
M534
2010

Trabajo Monográfico para optar al título de Ingeniero Industrial.

**Manual de Operaciones para la empresa G4S en el período de
Agosto 2009 a Enero 2010.**

Elaborado por:

- Br. Silvana Gabriela Mena Bonilla. # 2005-20563
- Br. Diana Carolina Rodríguez Hernández. # 2005-20921
- Br. Fanny Iracema Velásquez Moreno. # 2005-20978

Tutora:

Ing. Xiomara Machado

Managua, Abril 2010.

Dedicatoria

A ti DIOS Padre Celestial quien me distes la vida y sabiduría para culminar mis estudios universitarios, gracias Padre Santo por amarme, por haberme creado a tu imagen y semejanza y por darme tantas bendiciones. Te amo papito.

A mis Padres Teodoro y María de la Asunción; quienes con esfuerzo, amor, perseverancia y esmero se preocuparon por darme educación y enseñarme lo bueno de la vida, gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por todos los buenos consejos que me dan día a día. Los quiero mucho.

A mis hermanos Elizabeth e Isaías; con quienes he compartido durante el transcurso de mi vida mis logros y fracasos. A mi mami Ivania y demás familiares a quienes me han apoyado de una u otra manera, gracias por todos los buenos consejos que me dieron para salir adelante.

A Juan Carlos Altamirano Blandón; quien ha demostrado ser mi ayuda idónea con amor, respeto y lealtad y además es un ejemplo para mí, gracias amorcito lindo por todo lo bueno que me has enseñado, se que eres una persona única, excepcional y que siempre podré contar con tu apoyo, amor y compañía, eres lo mejor que me ha pasado en mi vida; siempre seré tu costilla. Te amo. A mi cuñada Johana por ser tan linda y apoyarme, Te quiero mucho.

A Fanny y Diana; quienes además de ser mis compañeras de trabajo me han demostrado el verdadero sentido de la amistad, a quienes quiero mucho, y que a pesar de todas las dificultades por las que atravesamos logramos salir adelante con paciencia y amor. Adelante Dios las Bendiga y Proteja siempre.

A mis amig@s con quienes he disfrutado buenos y malos momentos, gracias por estar conmigo. A mi amigo Sergio Gómez quien ha sido como un hermano mayor para mí y me ha aconsejado en todo momento.

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Dedicatoria

A mi fiel y mejor amigo Dios, no hay palabras que puedan describir mi profundo agradecimiento porque todo se lo debo a Él, sino fuera por Dios nada de esto hubiera sido posible. Sólo puedo darte las gracias por permitirme vivir y estar siempre conmigo, por darme la fortaleza en mis momentos de dificultades, por darme la salud y las múltiples bendiciones que me has dado. Gracias Papá por amarme y no dejarme caer.

A mis Padres Jorge y Nora, uno de los más grandes tesoros que Dios me regaló, estoy muy agradecida con ustedes por estar conmigo incondicionalmente, por su amor, cuidado, por la confianza que han depositado en mí y por el apoyo que siempre me han dado. Gracias porque en medio de sus limitaciones se han esforzado por darme los recursos para obtener una carrera profesional. Los quiero mucho.

A mi amiga y hermana Jennifer de carácter fuerte pero que me ha demostrado un amor inigualable por mí y por toda la familia. Gracias por los consejos que aún me das, porque juntas hemos vivido alegrías y pesares, eres una persona muy especial para mí y te quiero mucho. A mis abuelitas Aura y Josefa, A mi Abuelito José Ángel y a todas mis tías, tíos, primos...por apoyarme con sus oraciones, por sus palabras de aliento y por el apoyo económico que me han brindado.

A mis amigas y compañeras de monografía Silvana y Diana estoy muy feliz por haberlas conocido y no las cambiaría. Las quiero mucho. Deseo que Dios las bendiga y sigamos adelante.

A todas aquellas lindas personas que Dios puso en mi camino que me han permitido ser parte de sus vidas y aunque no puedan ver sus nombres ustedes saben quiénes son. Los amo a todos.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Dedicatoria

A Dios mi padre celestial que me ha mimado y consentido desde el día en que me regalo la vida, ha guardado cada uno de mis pasos y mis decisiones, me ha permitido triunfar en cada uno de mis sueños, me ha guiado de la mano para ser quien soy, Gracias papito.

A Carolina Hernández, mi madre la mujer más valiosa sobre la faz de la tierra, el mejor ángel que me pudo haber otorgado mi Dios, mi mejor amiga, un ser humano excepcional, una madre cariñosa y dedicada a sus hijos, la mejor esposa, la mejor hija que he conocido, total y completamente una Bendición de Dios, Gracias mamá por todo tu amor, cuidado, cariño, por ser mi maestra y sobre todo mi ejemplo a seguir, TE AMO.

A Juan Rodríguez mi padre, mis Hermanos por apoyarme, por sus consejos, por sus preocupaciones y por ayudarme en mis momentos más difíciles. A toda mi familia materna por apoyarme en los momentos más difíciles.

A Cristian Sevilla por ser tan atento, comprensivo, cariñoso, por ser una bendición en mi vida, un ser humano magnifico con hermosas cualidades y grandes valores, la persona ideal para mí, quien Dios destino para ser mi compañero, gracias por apoyarme cada día por estar a mi lado en mis momentos más difíciles por tus cuidados, gracias por regalarme maravillosos recuerdos, gracias por tus consejos. Te amo.

A mis maravillosas compañeras, tremendas mujeres, amigas, hijas, hermanas, novias, gracias chicas por aguantarme en mis momentos de sofocación, gracias por cada uno de sus consejos son un regalo de Dios en mi vida las Quiero Mucho. A todas mis amigas y seres queridos que han formado parte de mi vida y me han regalado muchas experiencias. Gracias

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Agradecimiento

A Dios, por su grande amor e inmensa misericordia por prestarnos la vida, la salud y las fuerzas, para haber hecho realidad uno de nuestros más grandes sueños. Por habernos brindado inmensas bendiciones, rodeándonos de personas que nos apoyaron para lograr culminar nuestra carrera.

A Nuestros Padres, por habernos iniciado en los estudios, por el apoyo que nos brindan tanto económico como moral y el sacrificio que realizan a diario para impulsarnos en esta vida.

A las Autoridades de la Facultad de Tecnología de la Industria de la Universidad Nacional de Ingeniería, por facilitarnos los medios para el desarrollo de nuestra carrera universitaria.

A los docentes que brindaron sus conocimientos para formarnos profesionalmente.

A nuestra tutora Ing. Xiomara Machado quién nos guió con paciencia y dedicación durante el proceso de elaboración del trabajo monográfico.

A Country Manager y a todos los trabajadores de la empresa G4S, quienes con su ardua ayuda e información se hizo posible la elaboración de esta Monografía.

A todas aquellas personas que indirectamente nos ayudaron a la finalización de nuestro trabajo monográfico.

I. Introducción

Nicaragua es considerado el país más seguro de Centroamérica sin embargo ha tenido un incremento en el nivel de inseguridad ciudadana, la cual da como resultado un aumento en la demanda de servicios de seguridad física y seguridad electrónica.

Una de las empresas más destacadas en este tipo de servicio es la empresa G4S Wackenhut de Nicaragua, situada en la ciudad de Managua, Reparto Belmonte, del Hospital Vélez Paíz 1 cuadra al este, brindando servicios adicionales tales como: Poligrafía, Resguardo de mercadería en tránsito y outsourcing.

G4S presta sus servicios en toda la República de Nicaragua, encontrándose su mayor porcentaje de cliente en el departamento de Managua.

Esta empresa tiene un riguroso procedimiento para el reclutamiento y la selección del personal, lo que garantiza a los clientes un servicio de calidad, el cual es competente con las principales empresas de Seguridad como son: ULTRANIC y SERVIPRO.

A medida que esta empresa ha obtenido un posicionamiento en el país ha incrementado sus servicios contando actualmente con un número aproximado de 1000 trabajadores lo que le ha dificultado a la Gerencia Recursos Humanos la elaboración del Manual de Operaciones de G4S, esto se debe a que a esta Gerencia a diario atiende y da soluciones a los requerimientos de los miembros de esta organización y a entidades relacionadas con la administración de los Recursos Humanos.

II. Antecedentes

G4S antes llamada Wackenhut de Nicaragua, es una empresa especializada en ofrecer sistemas y servicios de seguridad, pasó a formar parte de G4S, una red internacional con 55 años de presencia en más de 110 países, formada con el más capacitado personal de la industria. G4S inició operaciones en Nicaragua en 1992 con la franquicia de Bancentro, contando únicamente con un personal de tan sólo 17 empleados y una clientela de dos personas, a quienes se ofrecía servicio de Seguridad Física.

Actualmente la compañía es una de las más sólidas y prestigiosas del país, con un personal de 1000 empleados aproximadamente y más de 100 clientes. En este sentido, al formar parte de un grupo líder mundial en seguridad, como G4S la empresa está en constante preparación para hacer frente a los retos de una economía globalizada.

Este cambio gradual reflejó más que una simple modificación de imagen, el compromiso de G4S de convertir en hechos la misión de servir a sus clientes con la seguridad y confiabilidad que les caracteriza.

III. Objetivos:

Objetivo General:

- ✚ Definir el Manual de Operaciones de la empresa G4S, en el período comprendido de agosto 2009 a febrero 2010.

Objetivos Específicos:

- ✚ Analizar la situación de la administración de los Recursos Humanos de la empresa G4S.
- ✚ Compilar las funciones y procedimientos de cada uno de los cargos existentes en la empresa G4S.
- ✚ Elaborar la propuesta de manual de operaciones para la empresa G4S.

IV. Justificación

Debido al constante crecimiento de G4S es una empresa que quiere mantener una administración eficiente por tal razón ve la necesidad de tener el Manual de Operaciones y un reglamento interno actualizado ya que estos representan una guía que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, para establecer de forma ordenada y sistemática las normas, políticas y procedimientos de la empresa

Agilizará el proceso de inducción y adaptación de nuevos trabajadores en los diferentes cargos, evitando de esta manera que el trabajador este interrumpiendo continuamente las funciones de su jefe inmediato; y a la vez deslindar responsabilidades cuando ocurra alguna incidencia.

Es de vital importancia para la empresa G4S tener el manual de operaciones para llevar una mejor administración del talento humano y evitar de esta manera las multas cuando ocurra alguna auditoría por parte del Ministerio del Trabajo (MITRAB) o el Instituto Nicaragüense de Seguro Social (INSS).

Los beneficios de este trabajo contribuirán a una mayor solidez para continuar manteniendo a la empresa en constante crecimiento, ofreciendo como siempre, la mayor seguridad a todos sus clientes.

V. Marco Teórico.

Los conceptos de estructura organizacional hasta el concepto de procedimientos fueron extraídos del documento del seminario Elaboración de Manuales impartidos por Msc. Francisco Acuña en Agosto 2009.

5.1 Estructura Organizacional.

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

El organigrama muestra la forma en que se agrupan las personas en equipos de trabajo, las relaciones formales de dependencia y la forma en que se coordinan las actividades.

Los organigramas son útiles porque exhiben la estructura formal de la organización y quién es responsable de ciertas tareas. Sin embargo, en la realidad, el organigrama no puede captar, ni con mucho, las relaciones interpersonales que constituyen la estructura informal de la organización.

5.2 Cultura Organizacional.

La cultura organizacional describe el ambiente interno que incorpora supuestos, creencias y valores que comparten los miembros de la organización. La cultura brinda consistencia a la organización porque integra dichos elementos para formar una serie congruente de comportamientos consecuentes.

5.3 Manuales Administrativos.

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.). Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

5.3.1 Ventajas de la utilización de los manuales.

- + Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- + Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- + Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- + Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- + Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.

5.3.2 Limitaciones.

- + Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- + Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- + Incluyen sólo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.

-
-
- ✚ Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
 - ✚ Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
 - ✚ Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

5.4 Manual de Funciones.

Es un documento que confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación del área correspondiente. Este manual documenta los conocimientos, experiencia y tecnología del área, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

El manual describe la organización formal, mencionado, para cada cargo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidades.

Los manuales tienen por objeto el decirle a cada jefe o trabajador por escrito lo que se espera de él, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa.

5.4.1 Objetivos del Manual de Funciones.

- ✚ Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ✚ Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- ✚ Servir de base en la calificación de meritos y la evaluación de puestos.
- ✚ Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✚ Propiciar la uniformidad en el trabajo.

-
-
- ✚ Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
 - ✚ Sirve de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
 - ✚ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

5.4.2 Necesidad del Manual de Funciones.

Se necesita un manual cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- ✚ Muchas personas desempeñando actividades similares y complejas.
- ✚ Grandes flujos de información entre unidades administrativas o funcionales, lo cual puede determinar la necesidad de estandarizar la captación, proceso y manejo de datos sobre todo cuando existen varios turnos de trabajo.
- ✚ En la actualidad las organizaciones están adoptando el uso de manuales administrativos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Depende de estas necesidades cada empresa adopta el tipo de manual que más se adapte a sus necesidades.

5.5 Manual de procedimientos.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos a más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

5.5.1 Utilidad.

- ✚ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✚ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✚ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ✚ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✚ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✚ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

-
-
- ✚ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

5.5.2 El concepto de procedimiento.

Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Un procedimiento es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí por un conjunto de empleados, ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias direcciones de una dependencia para obtener el resultado que se desea. Un procedimiento se caracteriza por no ser un sistema. El conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.

Un procedimiento se caracteriza por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a cómo un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.

Un procedimiento se caracteriza por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

5.6 Conceptos generales de Diagramas de Flujo.

El Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

Según Chiavenato Idalberto. Año 1.993; El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

5.6.1 Importancia del Diagrama de Flujo.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; es importante ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este , El Flujograma de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad los flujogramas son considerados en las mayorías de las empresas o departamentos de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier métodos y sistemas.

Según Chiavenato, Idalberto. Año 1.993; es importante los flujogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada.

5.6.2 ¹Características de los Flujogramas.

Sintética: La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumida en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.

Simbolizada: La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.

De forma visible a un sistema o un proceso: Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales.



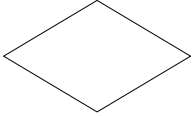


5.6.3 Simbología de los Diagramas de Flujo.

Lo que caracteriza principalmente un diagrama de flujo es el análisis y esquematización de un proceso mediante su división en una serie de etapas o fases en cada una de las cuales tienen lugar determinadas acciones o transformaciones. Estas fases, a su vez, se van enlazando unas con otras según un ordenamiento lógico-cronológico representado espacialmente (disposición izda.-dcha. o arriba-abajo) y/o simbólicamente (flechas o líneas que llevan de unas a otras). Existen incluso ciertas convenciones en el modo de representar algunas clases de operaciones más comunes.

¹ Según Gómez Cejas, Guillermo Año 1997

Tabla #1

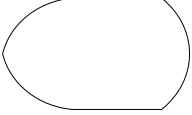
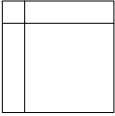

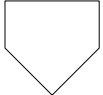
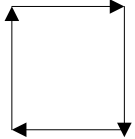
²SIMBOLOGÍA.

Símbolo	Significación	Aplicación
	Inicio / Fin	Indica el inicio y fin del procedimiento.
	Proceso	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto del procedimiento o donde se va a tomar una decisión entre dos opciones (SI o NO).
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias.
	Datos Directos	Representa el envío de datos por correo electrónico de un cargo a otro dentro de sus procedimientos.

² Guía para la elaboración de manuales de procedimientos de la secretaría de la contraloría del gobierno del estado de Sonora, México

Tabla # 2

Continuación Simbología

Símbolo	Significación	Aplicación
	Pantalla	Indica el procedimiento realizado en un sistema electrónico (Computadora).
	Almacén Interno	Indica el almacén de documentos que se generan en cada cargo.
	Referencia en página	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Referencia a otra página	Representa un enlace o conexión de una página a otra.
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar los distintos procesos.

5.7 ³Focus Group

Es una herramienta que permite realizar un grupo foco mediante una entrevista guiada en la que un moderador guía la charla de los participantes generalmente entre 4 y 12 personas, a través de un tema en particular.

Con los Focus Group se pretende obtener información acerca de los usuarios, productos, conceptos, prototipos, tareas en general, estrategias y el entorno. También se pueden usar para consensuar temas específicos.

Los resultados e informes que se incluyen en un Focus Group son:

- ✚ Notas y transcripciones de las sesiones.
- ✚ Un informe que describe el propósito del estudio, una descripción de los procedimientos, un resumen de los hallazgos y probablemente mas importante los temas significativos que parezcan durante y entre las realización de las sesiones de Focus Group.
- ✚ Se puede obtener retroalimentación sobre lo que hace la gente en un largo período de tiempo.
- ✚ Los Focus Group realizados en etapas tempranas de un proyecto pueden proporcionar ideas y preguntas a partir de la interacción entre los diferentes participantes o interesados.
- ✚ Son relativamente económicos (asumiendo que los participantes sean de la misma área geográfica) y pueden ser reunidos rápidamente.

³ [http:// es.usabilitybok.org/methods/p866?section=basic-description](http://es.usabilitybok.org/methods/p866?section=basic-description).

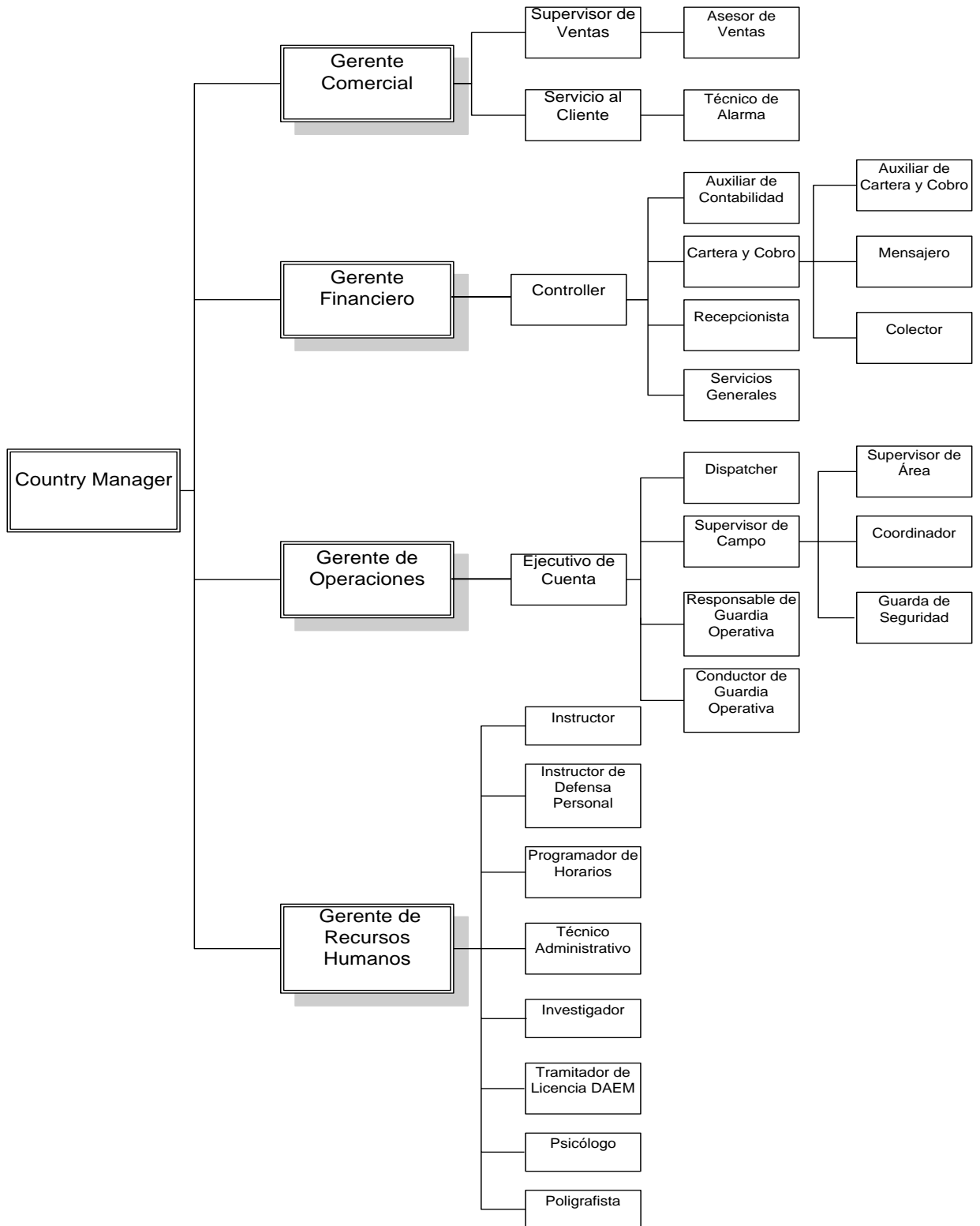
5.7.1 ⁴Procedimientos

Los pasos a seguir para el desarrollo de la metodología del Focus Group fueron:

1. Seleccionar y conformar los diferentes grupos focos de acuerdo a los cargos que ocupan.
2. Elaborar la guía de discusión.
3. Describir el tema a tratar y las reglas para el desarrollo del Focus Group.
4. Comenzar el Focus Group con una pregunta o un planteamiento general al que todos pueden responder y con la que el grupo se encuentre involucrado. La primera pregunta debe ser una que haga a todos hablar.
5. Se debe seguir la guía de discusión y tratar los temas objetivos que se planteen.
6. Al final de la sesión se deben resumir los puntos clave que aparecieron, preguntar si hay algún comentario y agradecer la asistencia y participación a los asistentes.

⁴ [http:// es.usabilitybok.org/methods/p866?section=how-to](http://es.usabilitybok.org/methods/p866?section=how-to).

Organigrama con respecto al levantamiento de la información.





Wackenhut de Nicaragua

Manual de Operaciones.



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Country Manager
Ubicación:	Gerencia General
Jefe inmediato:	
Subordinados o personal a cargo:	Staff de Gerentes
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	I
Función General:	Planificar, dirigir y controlar eficientemente los recursos humanos y materiales de la empresa G4S y garantizar el cumplimiento de administrativos, reglamento interno, disposiciones y otras políticas que fortalezcan la eficiencia y eficacia de la empresa G4S.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> + Elaborar un plan mensual y anual de las actividades a desarrollar en la empresa G4S. + Coordinar, orientar y supervisar el trabajo a realizar de las unidades administrativas que tiene en subordinación. + Revisar, aprobar y evaluar normas y procedimientos administrativos, manuales organizacionales, reglamentos disciplinarios, otros. + Garantizar la adecuada aplicación y evaluar los resultados de las diferentes técnicas administrativas que se relacionan con mayor desarrollo de los recursos humanos. + Controlar y autorizar las políticas de contratación y selección de personal. + Revisar, controlar y autorizar compras que efectúa la empresa para su funcionamiento. + Realizar reuniones semanales con su equipo de trabajo staff de gerentes para informarse de los acontecimientos relevantes que suceden en la empresa en el día a día. + Elaborar informes a la sede central de la empresa G4S.

<ul style="list-style-type: none">✚ Coordinar con el Staff de gerentes visitas a los clientes potenciales de la empresa G4S.
Requisitos del Cargo: Graduado Universitario en Administración de Empresas o carreras afines, cursos específicos (1) en Administración de Personal y Alta Gerencia.
Experiencia: 4 años en cargos similares.
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Planificación estratégica✚ Empatía✚ Liderazgo✚ Proactividad✚ Trabajo en equipo✚ Cordialidad y amabilidad✚ Comunicación
Relaciones con otros departamentos: Empresa G4S

Gerencia Comercial

INTRODUCCIÓN

La Gerencia Comercial de la empresa G4S consta de los siguientes cargos:

✓ **Gerente Comercial:** es el encargado de la planificación, organización y dirección de las ventas, gastos de la Gerencia y eventualidades que se presenten día a día en la ejecución de este puesto de trabajo.

A la vez tiene la: “Función empresarial que involucra la investigación de mercados, desarrollos de productos, fijación de precios, comunicación, promoción, venta y distribución de productos y servicios”.

Además se encarga de realizar y concretar negociaciones con los clientes para explicar los detalles y bondades de los servicios que se ofrecen en la Empresa G4S.

✓ **Supervisor de Ventas:** es el encargado de dirigir a los Asesores de Ventas, la planificación de las visitas a los clientes de los mismos y la mejora continúa en las ventas de la Gerencia Comercial.

✓ **Asesores de Ventas:** tiene como función principal gestionar y ejecutar las ventas en cuanto a la seguridad electrónica y física de la empresa, y de esta manera generar ingresos a la empresa.

Existen 2 tipos de Asesores de Ventas:

Los Asesores de Ventas en la Línea de Proyectos los cuales ofrecen los siguientes Servicios:

1. **Sistemas de observación:** Instalación de equipos de vigilancia a través de cámaras cableadas o inalámbricas, las cuales pueden ser monitoreadas, revisadas en el disco duro de un equipo de CCTV (Circuito Cerrado de TV)
2. **Sistemas de control de acceso:** restringe y autoriza el ingreso y egreso de personas en un edificio. Puede ser stand alone o con software.

3. **Sistemas de detección de incendio:** detecta y reporta señales por activación de humo. El equipo detecta, no incluye supresión.
4. **Sistemas de control de asistencia:** controla entradas, salidas, vacaciones, horas extras, días feriados, horarios extraordinarios. Información que sirve para el área de Recursos Humanos.
5. **Sistemas de cercado eléctrico:** son persuasivos en cuanto a seguridad se refiere, usan voltajes micro controlado, no matan. El consumo de un cercado eléctrico es equivalente a una bujía de 25 Watts encendida permanentemente.
6. **Sistema de alarma (intrusión);** son dispositivos instalados estratégicamente en áreas vulnerables de interés para el cliente que puedan detectar una intrusión nocturna a un local o residencia.

Los asesores de ventas que se encargan de vender solamente los sistemas de alarma y monitoreo.

La Gerencia Comercial y Supervisor de Ventas son los encargados de supervisar, avalar e instrumentar el cumplimiento de los procedimientos que se realizan en este cargo.

✓ **Técnico de alarma:** Este puesto es el encargado de realizar reparaciones, mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de seguridad electrónica.

El técnico que realice trabajos para G4S deberá dar garantía por su instalación con un mínimo de 30 días. Si la instalación llegase a presentar problemas dentro del periodo de garantía, el técnico tendrá un lapso no mayor a las 24 horas para resolver la situación.

El técnico a instalar tiene la responsabilidad y obligación de recomendar al vendedor si la evaluación realizada por el mismo no está bien efectuada.

El técnico está obligado a reportar al Dispatcher el detalle de las zonas y usuarios cuando este realice una instalación del servicio de monitoreo de alarmas.

El técnico está en la obligación de realizar todas las pruebas necesarias al equipo para el correcto funcionamiento del sistema.

El técnico deberá llenar reporte de trabajo sobre la instalación realizada, en la que se reflejará firma del cliente en el cual queda satisfecho con dicha instalación.

Se pretende proponer el manual de funciones y procedimientos del cargo de **Servicio al cliente**, debido a que es muy importante dentro de la Gerencia comercial teniendo como función principal: Atender a los clientes de una manera profesional, con énfasis en la calidad del servicio, para crear y mantener la relación con cada cliente y desarrollar una escucha activa dando una argumentación adecuada para fidelizar a los clientes.

Gerente Comercial



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua”

Nombre del Cargo:	Gerente Comercial
Ubicación:	Gerencia Comercial
Jefe inmediato:	Country Manager G4S
Subordinados o personal a cargo:	<ul style="list-style-type: none"> + Supervisor de Ventas. + Asesor de Ventas. + Servicio al Cliente. + Técnico de Alarma.
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	II
Función General:	Planificar, Organizar, dirigir las ventas de los servicios que se ofrecen en la empresa (Servicio de Seguridad Física y Seguridad electrónica) con el fin de generar ingresos a la empresa G4S, por medio de las negociaciones con los clientes.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> + Realizar negociaciones y contactar al cliente para ofrecer servicios tanto de seguridad física como de seguridad electrónica. + Visitar las empresas interesadas en el servicio. + Informar al Country Manager a cerca de las ventas que se realizan. + Gestionar las respuestas inmediatas a los clientes cuando ocurre un reclamo. + Solicitar insumos o materia prima (repuestos), cuando es solicitado por sus subordinados. + Realizar llamadas a sus subordinados para estar al tanto si están cumpliendo con sus funciones diarias. + Atender las llamadas de los clientes que solicitan un servicio. + Realizar entrevistas al personal de nuevo ingreso respectivo a su Gerencia. + Elaborar licitaciones de acuerdo a la empresa que requiere el servicio. + Elaborar cotizaciones de seguridad física.

<ul style="list-style-type: none">✚ Atender las llamadas o correos electrónicos de los clientes que solicitan un servicio especial. (Servicio de Resguardo de mercadería con y sin vehículo.)✚ Elaborar requisición de servicios de seguridad física.✚ Elaborar el presupuesto anual de la Gerencia Comercial.✚ Revisar las comisiones de los asesores de ventas.✚ Elaborar las facturaciones de los servicios que brindaron los asesores de ventas (Servicios de Monitoreo y alarmas, Servicios de Resguardo de Mercadería, Servicios de Outsourcing, Servicios de Seguridad Física.)✚ Exigir a los asesores de ventas la realización de los Reportes de Clientes Visitados y Reportes de Ventas Prospectas de la semana (Planeador).✚ Asistir y participar en reuniones semanales con el country manager y el staff de Gerentes de la empresa G4S para llevar 3 puntos de agenda los cuales serán abordados en la reunión.✚ Revisar cotizaciones a los asesores de ventas y avalar los costos.✚ Crear un programa de ventas para la búsqueda de nuevos clientes.✚ Utilizar estrategias de marketing para expandir los servicios ofrecidos por la empresa G4S.
Requisitos del Cargo: Lic. En Marketing
Experiencia: 5 Años en Cargos Similares.
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Planificación Estratégica✚ Liderazgo✚ Proactividad✚ Trabajo en Equipo✚ Comunicación
Relaciones con otros cargos: Country Manager, Controller, Gerente de Recursos Humanos, Ejecutivo de Cuentas, Dispatcher, Servicios Generales, Recepcionista, Supervisor de Ventas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
---	------------------------	--	-----------------------------

Nombre del Procedimiento: Realizar negociaciones y contactar al cliente para ofrecer servicios tanto de seguridad física como de seguridad electrónica.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Recepcionista	1.	Tener una cartera de cliente, donde se pueda obtener los números telefónicos de cada uno de ellos.
	2.	Indicar el número que requiere llamar.
	3.	Confirmar visita con el cliente o empresa que requiere del servicio por medio de una llamada telefónica.
	4.	Ir a la empresa o residencia del cliente que requiere del servicio.
	5.	Conocer el interés del cliente.
	6.	Preguntar al cliente si está claro en la proforma que se le envió.
	7.	Comenzar la negociación con el cliente.
	8.	Ofrecer al cliente el servicio que adquirirá con la empresa G4S y los beneficios que se obtendrán de este servicio de calidad.
	9.	Convencer al cliente de que el servicio que se le prestará es de calidad y que goza de muchos beneficios y seguridad de sus bienes



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

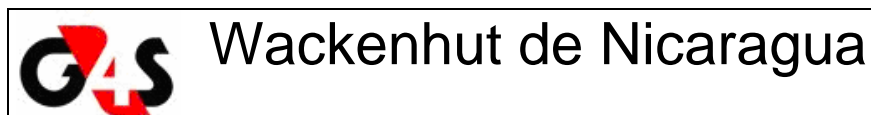
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Sep. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Visitar las empresas interesadas en el servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Solicitar llamada.	
	2.	Conversar con el cliente que está interesado en el servicio y confirmar cita.	
	3.	Trasladarse hacia el lugar donde es la cita con el cliente interesado en el servicio.	
	4.	Ofertar al cliente el servicio ya sea seguridad física o seguridad electrónica.	
	5.	Negociar el servicio ofrecido con el cliente.	
	6.	Regresar a la empresa G4S.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 16 Sep. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Informar a Country Manager a cerca de las ventas que se realizan.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Recibir información de las ventas semanalmente.	
	2.	Ingresar a sus documentos y abrir el archivo donde se encuentran los formatos requeridos por el Country Manager.	
	4.	Llenar los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de ventas de Seguridad Física. ✓ Resultados de Ventas de Monitoreo y Adicionales. ✓ Proyectos en Negociación. ✓ Ventas de Seguridad Física en Negociación. 	
	5.	Reproducir los resultados de las ventas.	
Country Manager	6.	Entregar los resultados de las ventas.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 16 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Gestionar las respuestas inmediatas a los clientes cuando ocurre un reclamo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Recibir por medio de correo electrónico o llamadas telefónicas los distintos reclamos de los clientes.	
Ejecutivo de Cuentas	2.	Investigar si el cliente que está reclamando está al día con sus pagos, en caso que sea Servicio de Monitoreo y alarma.	
Dispatcher	3.	Ir donde el cliente si el problema es grave; de lo contrario se comunica con la persona indicada para gestionar la solución inmediata del reclamo, esta puede encontrarse en Gerencia Operaciones (Ejecutivos de Cuenta).	
	4.	Estar en constante comunicación con el Dispatcher para informarle que los clientes están reclamando y que coordinen las visitas de los técnicos a los clientes.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 16 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Solicitar insumos o materia prima (repuestos), cuando es solicitado por sus subordinados.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Recibir solicitud de los suministros que se ocuparán en las ventas realizadas. Kit básicos y/o adicionales.	
	2.	Por medio de un correo electrónico.	
	3.	Ingresar a su email.	
	4.	Colocar los datos necesarios (Para, Asunto, Cc)	
	5.	Reenviar el correo electrónico que se recibió del Asesor de Venta al proveedor y colocar el siguiente mensaje: ¡Buenos días! Necesito que me le de estos dispositivos a X técnico que los pasará recogiendo. Saludos Firma.	
Técnico de Alarma	6.	Pulsar Enviar.	
	7.	Recibir solicitud de suministros para la reparación y mantenimiento de equipos de alarma electrónica.	
Servicios Generales	8.	Enviar correo electrónico solicitando estos suministros.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 16 de Sep. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar llamadas a sus subordinados para estar al tanto si están cumpliendo con sus funciones diarias.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Solicitar llamadas a la recepcionista.	
	2.	Llamar a los Asesores de Venta.	
	3.	Preguntar que si ya realizaron las gestiones encomendadas.	
	4.	Preguntar que como va en las ventas.	
	5.	Llamar a los técnicos.	
	6.	Preguntar que como va en los trabajos encomendados del día.	
	7.	Indicar si hay prioridad de cliente donde deben trasladarse.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 16 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender las llamadas de los clientes que solicitan un servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Recibir llamadas de los clientes que solicitan un servicio.	
	2.	Preguntar de donde llama, que requiere.	
	3.	Explicar al cliente lo que requiere.	
	4.	Solicitar al cliente una cita para ofrecerle mejor el servicio.	
	5.	Asignar el servicio que requiere el cliente que llamo para que este le de seguimiento.	
	6.	Suministrar la información que recibió del cliente al Asesor de Ventas.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sep. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar entrevistas al personal de nuevo ingreso respectivo a su Gerencia.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Revisar los documentos enviados del área de Gerencia Recursos Humanos.	
	2.	Recibir al personal que ha pasado por una entrevista en Gerencia Recursos Humanos.	
	3.	Dar a conocer a la persona entrevistada su nombre, su cargo.	
	4.	Solicitar al entrevistado que hable de su vida laboral.	
	5.	Entrevistar a la persona que está optando por el cargo.	
	6.	Analizar a la persona entrevistada.	
	7.	Comunicar a Gerencia Recursos Humanos, la opinión de la persona entrevistada.	
	8.	Indicar a la persona los procesos por los que pasará antes de ocupar su puesto de trabajo asignados por Gerencia Recursos Humanos.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sep. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar licitaciones de acuerdo a la empresa que requiere el servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Recibir de la empresa que requiere la licitación del servicio: Seguridad Física, Seguridad Electrónica, etc. El pliego que se va a llenar o en otro caso los requisitos que deberá llevar la licitación.	
	2.	Buscar la información adecuada con los involucrados respectivamente, para llenar estos requisitos o llenar los formatos que envió la empresa a licitar.	
	3.	Llevar la información requerida por la empresa a licitar el día programado que se asigna en el pliego.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sep. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar cotizaciones de seguridad física.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Conocer el precio de un servicio de seguridad física, de 12 hrs o de 24 hrs.	
	2.	Determinar el precio que costará ese servicio de seguridad según el horario que el cliente desea para este servicio.	
	3.	Colocar en un archivo de Excel los resultados obtenidos de los cálculos según lo que el cliente solicite.	
	4.	Enviar la cotización por: ✓ Correo electrónico. ✓ En Físico.	
	5.	Ingresar al correo electrónico.	
	6.	Adjuntar el archivo de Excel.	
	7.	Pulsar Enviar.	
	8.	Si la cotización es en físico:	
	9.	Obtener una impresión del archivo de Microsoft Excel donde está la proforma de cotización. Verificar que todo este correcto a como el cliente lo solicita.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar cotizaciones de seguridad física.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	10.	Se traslada hacia donde el cliente.
	11.	Entregar la proforma de cotización al cliente. (Ver anexo 1)
	12.	Explicar al cliente lo que no se ha comprendido de la proforma de cotización.
	13.	Iniciar negociación.
	14.	Lograr un acuerdo con el cliente acerca del servicio que se está ofreciendo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender las llamadas o correos electrónicos de los clientes que solicitan un servicio especial. (Servicio de Resguardo de mercadería con vehículo.)			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Country Manager Ejecutivo de Cuentas Dispatcher	1.	Recibir correo electrónico solicitando servicio de Resguardo de mercadería.	
	2.	Recibir llamadas telefónicas de la Empresa que requiere de este servicio confirmando si se va a prestar el servicio de Resguardo de mercadería.	
	3.	Recibir indicaciones del Country Manager.	
	4.	Informar al Ejecutivo de Cuentas acerca de este servicio.	
	5.	Realizar gestiones para la renta del vehículo.	
	6.	Llamar a la empresa donde se rentará el vehículo para cotizar los precios.	
	7.	Realizar una carta con especificaciones necesarias del vehículo a rentar.	
	8.	Enviar la carta al correo electrónico de la Empresa donde se rentará el vehículo.	
	9.	Estar en constante comunicación con Gerencia Operaciones. Recibir correos electrónicos con información de Resguardo de mercadería.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender las llamadas o correos electrónicos de los clientes que solicitan un servicio especial. (Servicio de Resguardo de mercadería sin vehículo.)			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Country Manager Ejecutivo de Cuentas	1.	Recibir correo electrónico solicitando un servicio de Resguardo de mercadería.	
	2.	Recibir llamadas telefónicas de la empresa que requiere de este servicio confirmando si se va a prestar el servicio de Resguardo de mercadería.	
Country Manager Ejecutivo de Cuentas	3.	Recibir indicaciones del Country Manager.	
	4.	Informar al Ejecutivo de Cuentas acerca de este servicio. Enviando un correo electrónico al área de Gerencia Operaciones. Indicando las especificaciones del servicio.	
Country Manager Ejecutivo de Cuentas	5.	Estar en constante comunicación con gerencia de operaciones para la designación de las personas que realizarán el Resguardo de mercadería.	
	6.	Recibir correos electrónicos del Dispatcher para informarle del servicio de Resguardo de mercadería.	
Dispatcher			



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 21 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar requisición de servicios de seguridad física.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Abrir el documento donde se encuentra el formato de las requisiciones de servicios de seguridad física. (Ver anexo 2)	
	2.	Llenar este documento con toda la información recopilada. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de Servicio ✓ Persona que solicita el servicio ✓ Lugar donde se enviará la factura ✓ Empresa ✓ Teléfono ✓ Dirección ✓ Descripción del servicio ✓ Autorización ✓ Costos del servicio 	
	3.	Reproducir una copia del documento realizado.	
	4.	Firmar el documento realizado.	
	5.	Sellar el documento realizado.	
	6.	Entregar documento al encargado de Cartera y Cobro	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 21 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar el presupuesto anual de Gerencia comercial.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Controller	1.	Determinar los gastos de Gerencia comercial. (Salarios de los que conforman esta Gerencia, materiales y herramientas necesarias en Gerencia comercial, gastos administrativos de Gerencia, publicidad entre otros.)	
	2.	Establecer los proyectos de ingresos por ventas de cada mes del año.	
	3.	Transcribir esta información de gastos y proyecciones de ingresos por ventas en un archivo de Excel, donde se presentará el presupuesto.	
	4.	Separar el presupuesto en: Alarma, mantenimiento, Cuentas de Monitoreo, Outsourcing y Gastos del Gerencia Comercial.	
	5.	Enviar el documento.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 21 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar las comisiones de los asesores de ventas.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Recibir las comisiones que obtuvieron en la quincena.	
	2.	Revisar los cálculos de estas comisiones y avalar esta información.	
Auxiliar de Contabilidad	3.	Entregar este documento al área de Contabilidad, para que el Asesor de Ventas pueda cobrar el dinero.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Martes 22 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar las facturaciones de los servicios que brindaron los asesores de ventas.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Recibir el paquete de documentos necesarios para realizar esta actividad, luego de haber realizado una venta.	
	2.	Abrir el archivo donde se tiene el formato de facturación de un servicio. (Ver anexo 3)	
	3.	Colocar lo correspondiente en los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha ✓ Nombre del cliente ✓ Nombre de la Empresa ✓ Teléfono / # celular ✓ Dirección exacta. ✓ Descripción del servicio. ✓ Costo mensual. ✓ Fecha de inicio. ✓ Observaciones: aquí se coloca el # de recibo de 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar las facturaciones de los servicios que brindaron los asesores de ventas.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Cartera y Cobro	4.	Caja y si fue necesario equipos adicionales. Se adjunta hoja de equipos adicionales si fue necesario en esta venta.
	5.	En caso que el pago hubiera sido por autorización de débito automático se adjunta la hoja correspondiente. (Ver anexo 4)
	6.	Reproducir 2 copias de este archivo.
	7.	Entregar una copia a cartera y cobro.
	8.	Guardar la otra copia en archivo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 22 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Exigir a los asesores de ventas la realización de los Reportes de Clientes Visitados y Reportes de Ventas Prospectas de la semana (Planeador).			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesores de Ventas	1.	Reunir a los Asesores de Ventas por la mañana de los lunes.	
	2.	Exigir la entrega de los reportes que se elaboran semanalmente (Reporte de Clientes Visitados y Reportes de Ventas Prospectas, Planeador). (Ver anexo 5)	
	3.	Dar indicaciones a cerca de las ventas que se encuentran por cerrar.	
	4.	Dar indicaciones generales a sus subordinados.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 22 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar cotizaciones a los asesores de ventas y avalar los costos que se cobrarán.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Recibir al Asesor de Ventas cuando requiere de la autorización para una cotización de Seguridad Electrónica. (Ver anexo 6)	
Asesor de Ventas	2.	Preguntar al asesor de venta que es lo que se va a necesitar y si este servicio requiere algún dispositivo adicional.	
	3.	Revisar la Cotización en cuanto a precios.	
	4.	Avalar los precios que se le dieron al servicio.	
	5.	Firmar la Cotización de Seguridad Electrónica.	



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 20 de Oct. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Crear un programa de ventas para la búsqueda de nuevos clientes.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Buscar clientes potenciales para ofrecerles los servicios que se brindan en la empresa G4S.	
	2.	Elaborar un programa de ventas en las distintas zonas de Managua.	
	3.	Utilizar el croquis de Managua y definir quienes de los asesores de ventas se dirigirán a las distintas zonas de Managua.	
	4.	Contactar a las juntas directivas de las residencias donde no hay servicios de seguridad tanto física como electrónica para ofrecerles el servicio de la empresa G4S.	

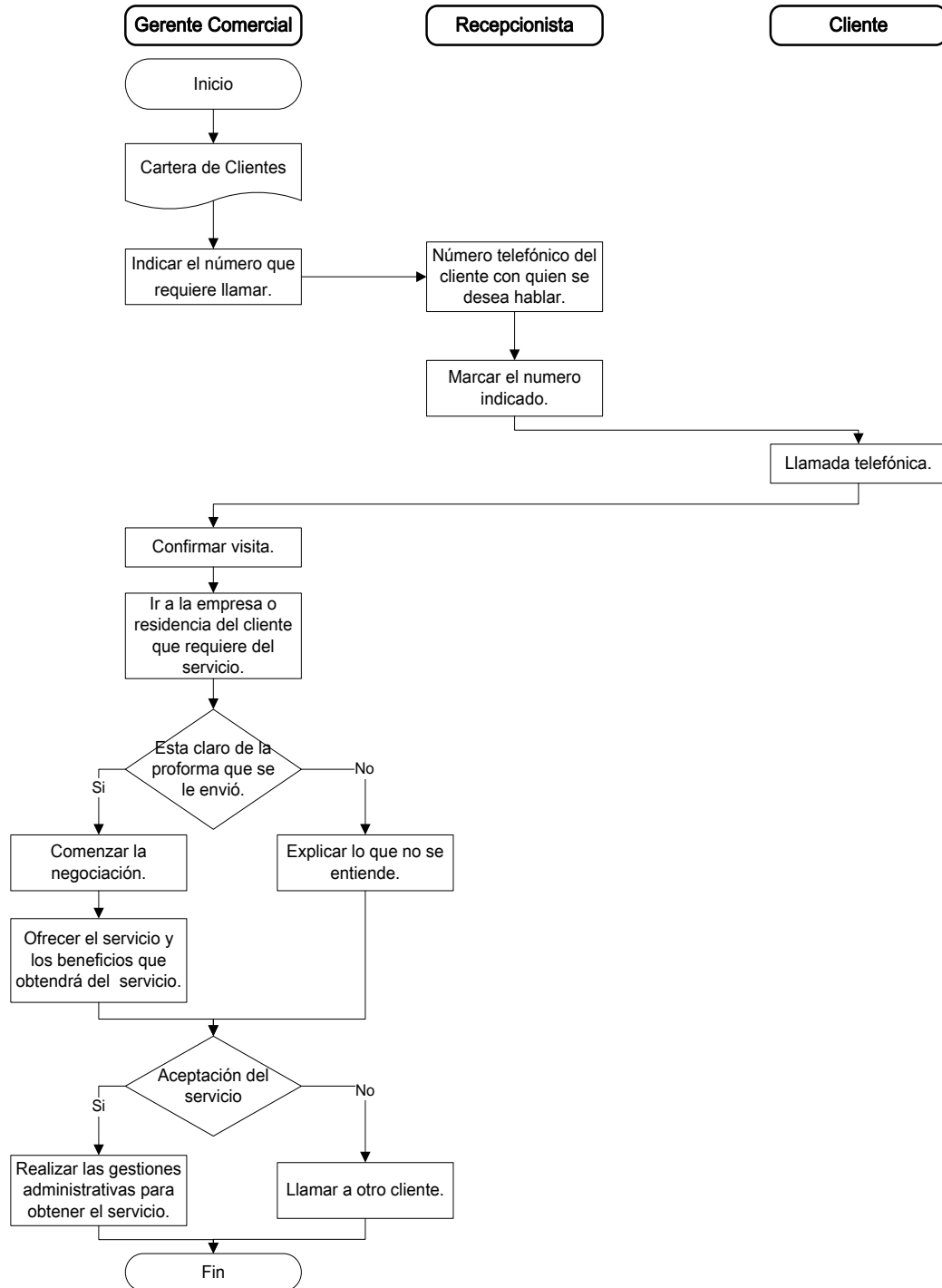



Wackenhut de Nicaragua

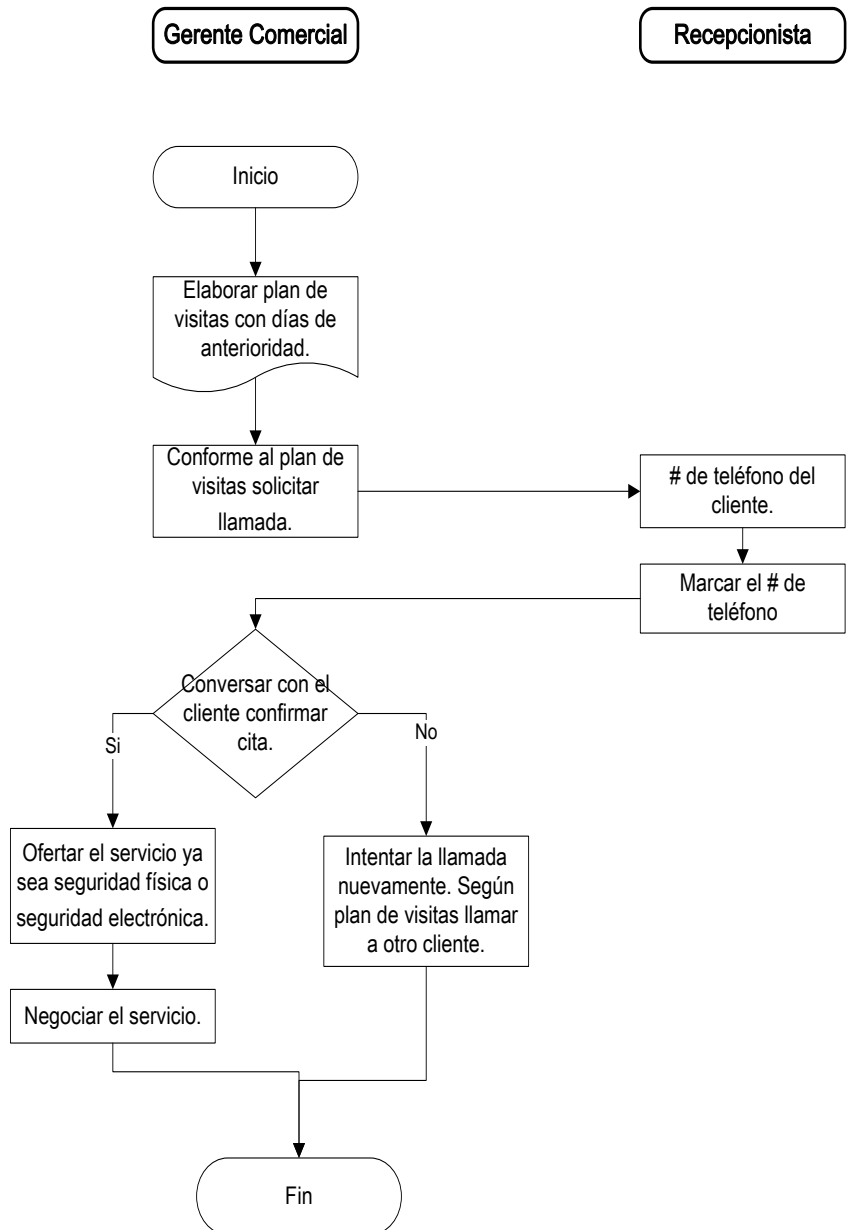
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente Comercial	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 20 de Oct. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Utilizar estrategias de marketing para expandir los servicios que ofrece G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Investigar nuevas estrategias de marketing para la oferta de los servicios de la empresa G4S.	
	2.	Innovar en cuanto a la publicidad de los servicios de la empresa G4S.	
	3.	Solicitar creación de la página web de la empresa G4S de Nicaragua.	
	4.	Realizar Ferias en las Residencias donde es necesario de este servicio de seguridad tanto física como electrónica.	


Diagramas

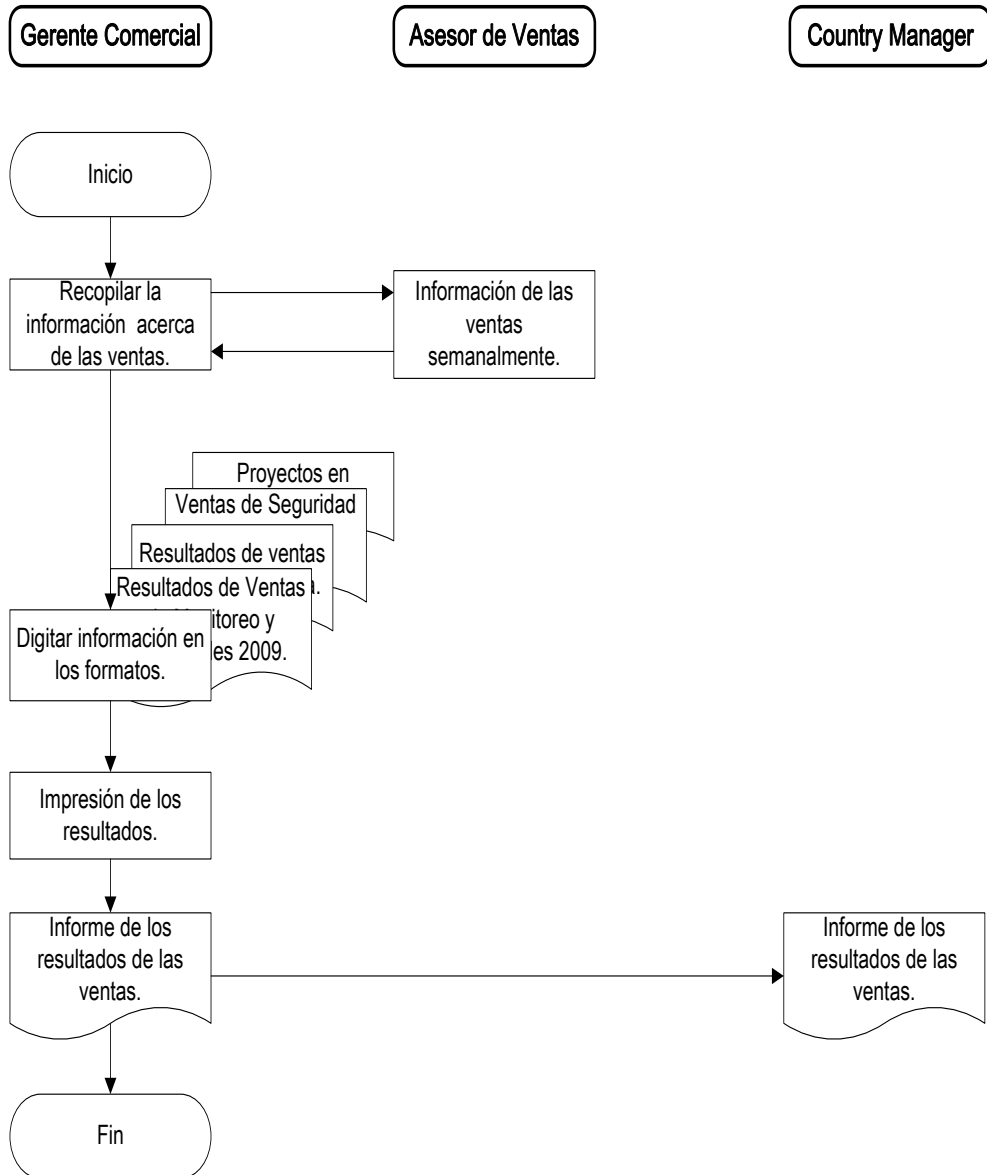
 Realizar negociaciones y contactar al cliente para ofrecer servicios tanto de seguridad física como de seguridad electrónica.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 15-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




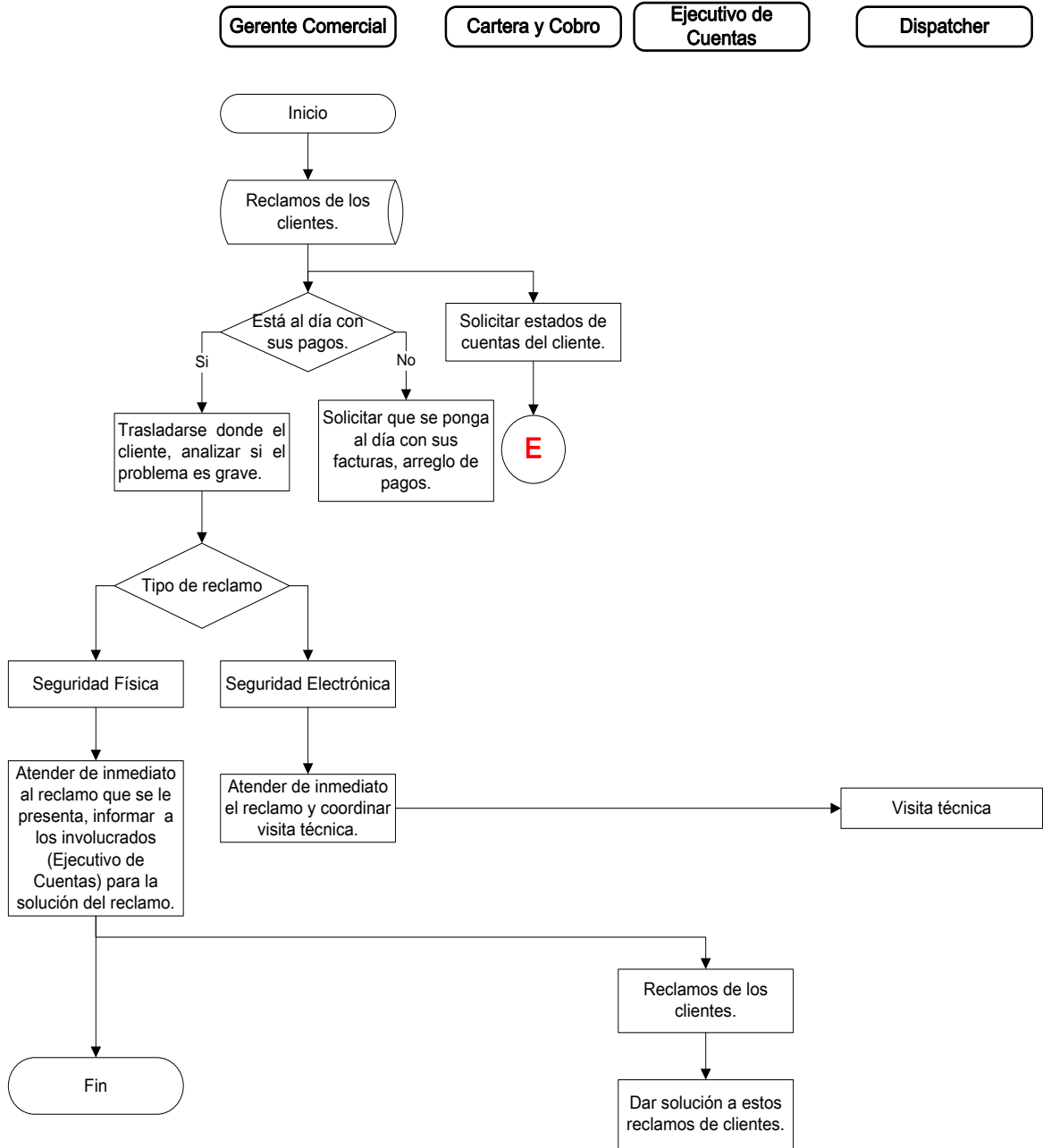
 Visitar las empresas interesadas en el servicio.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 15-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




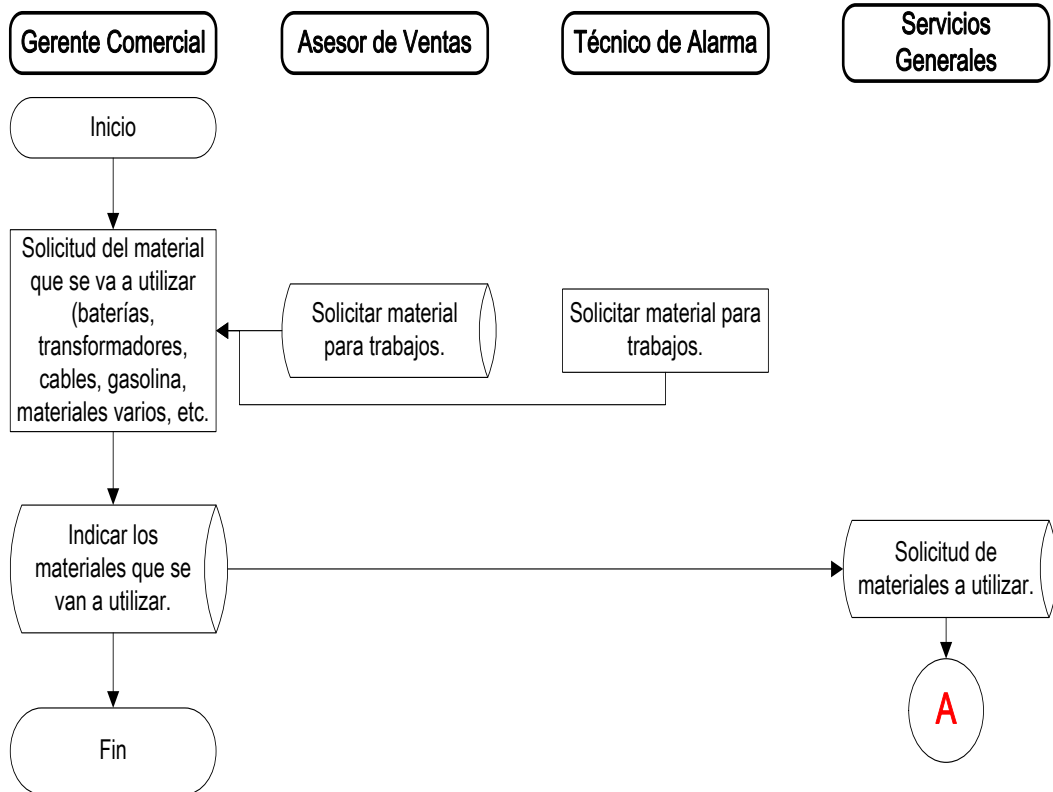
 Informar al Country Manager a cerca de las ventas que se realizan.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 15-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




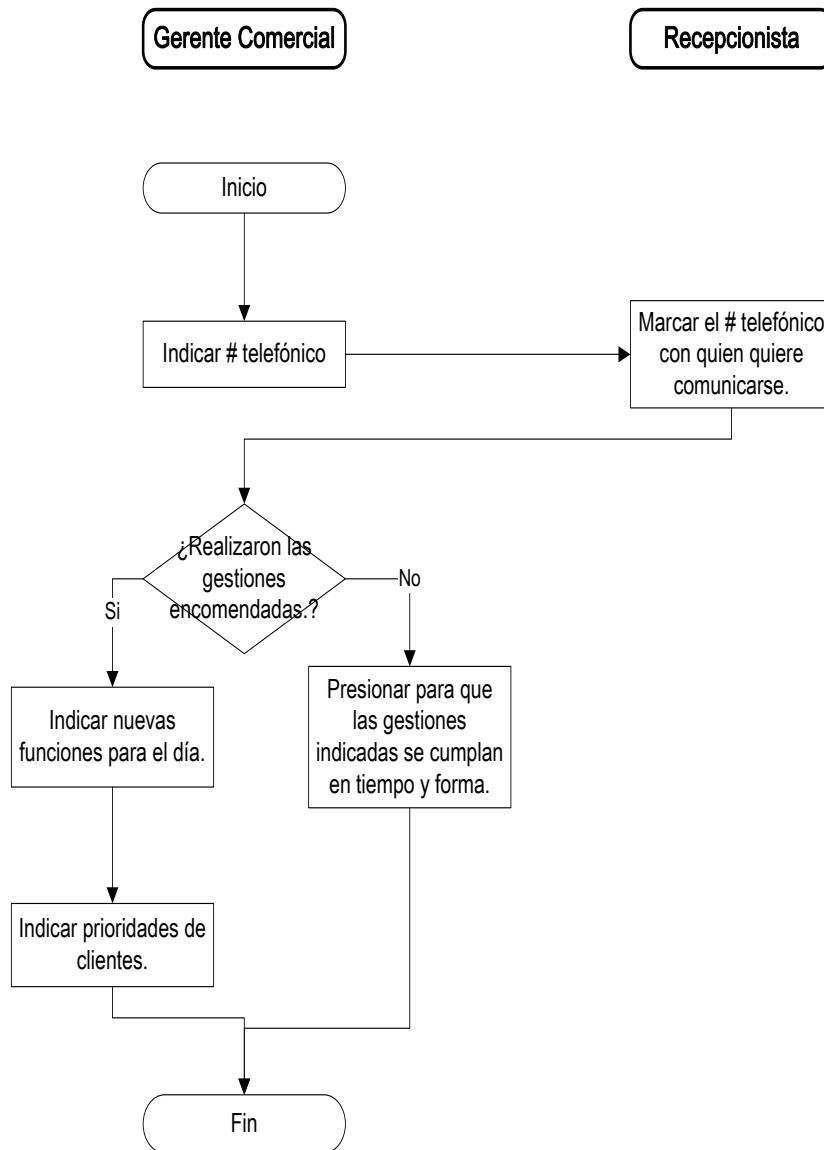
 Gestionar las respuestas inmediatas a los clientes cuando ocurre un reclamo			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




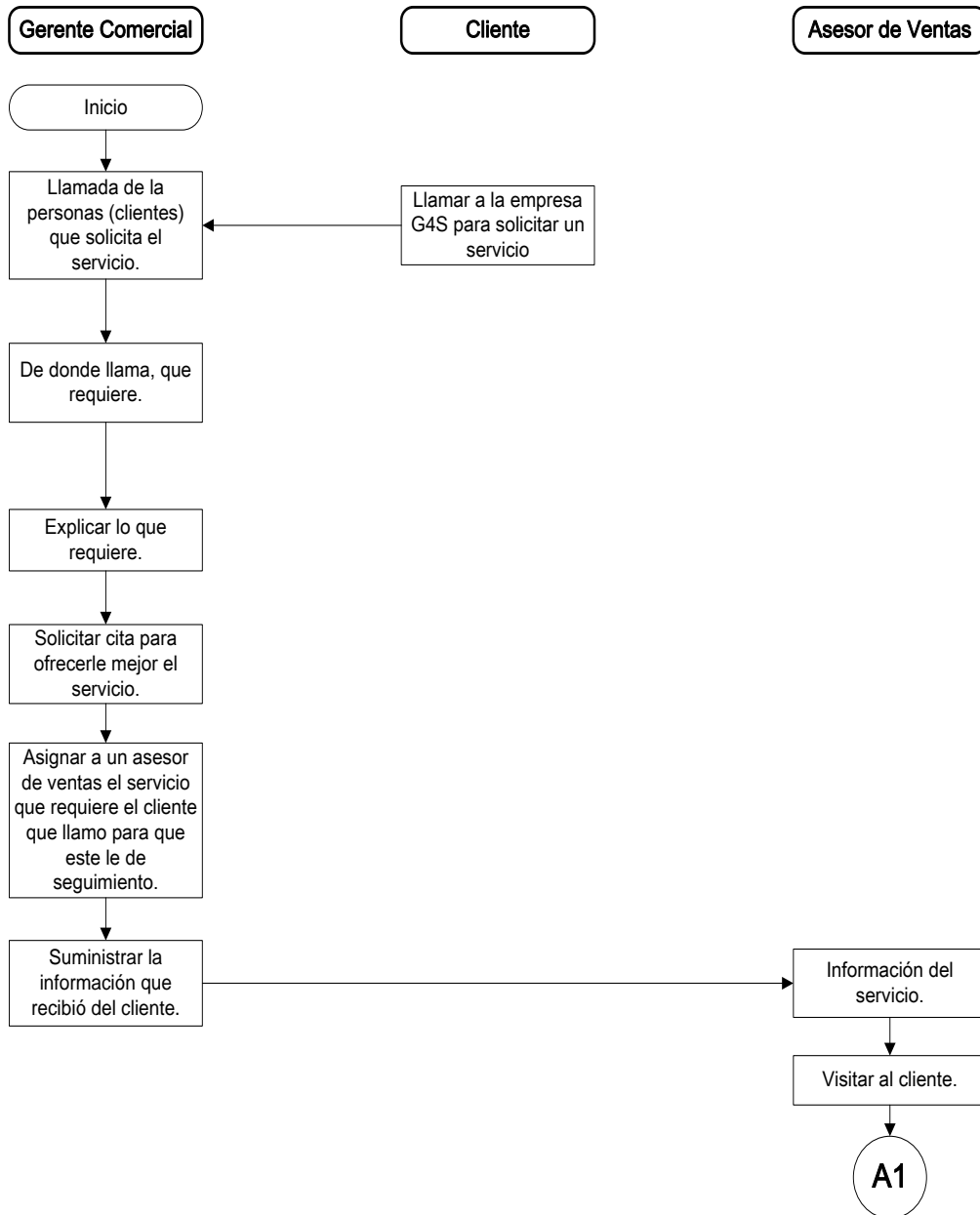
 Solicitar insumos o materia prima (repuestos), cuando es solicitado por sus subordinados.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




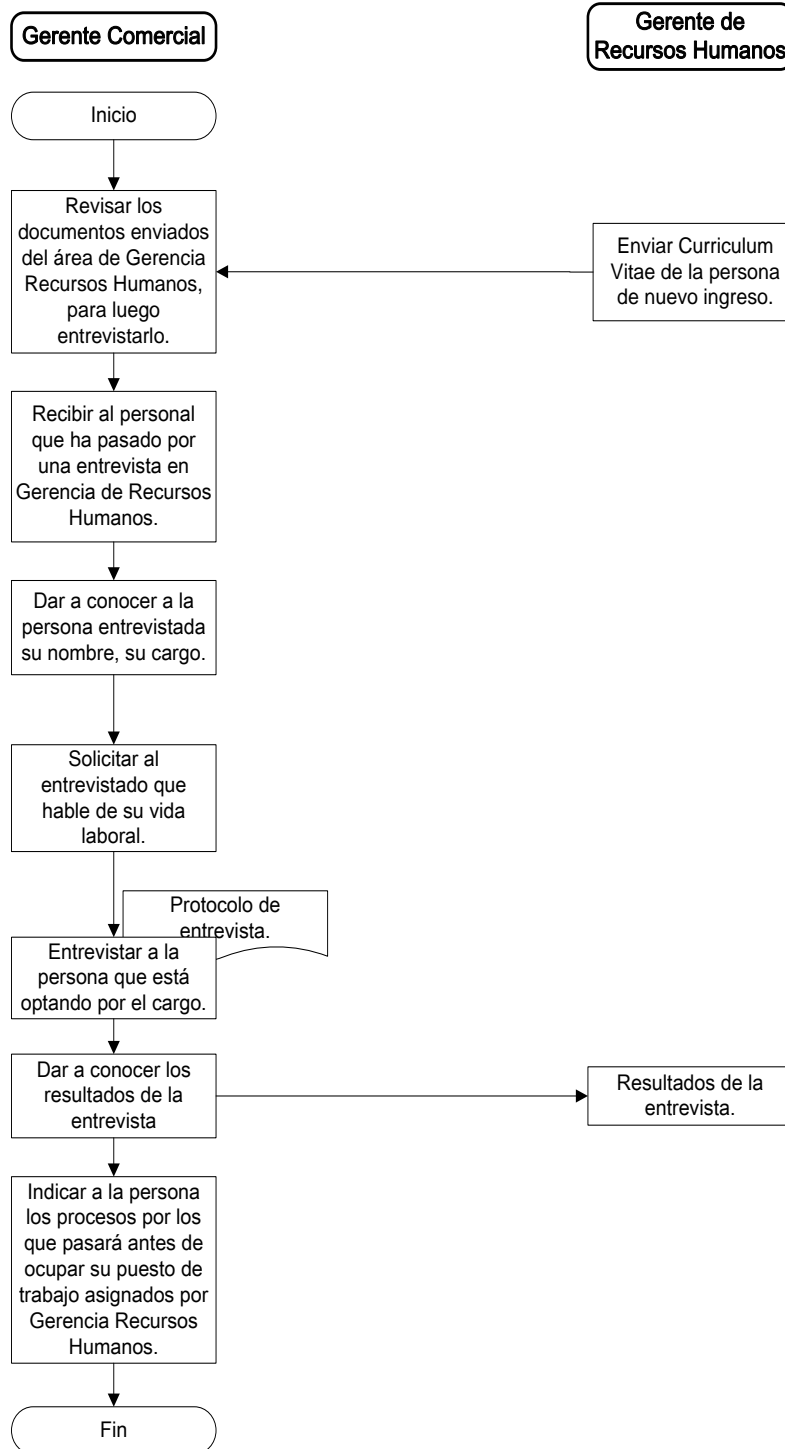
 Realizar llamadas a sus subordinados para estar al tanto si están cumpliendo con sus funciones diarias.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




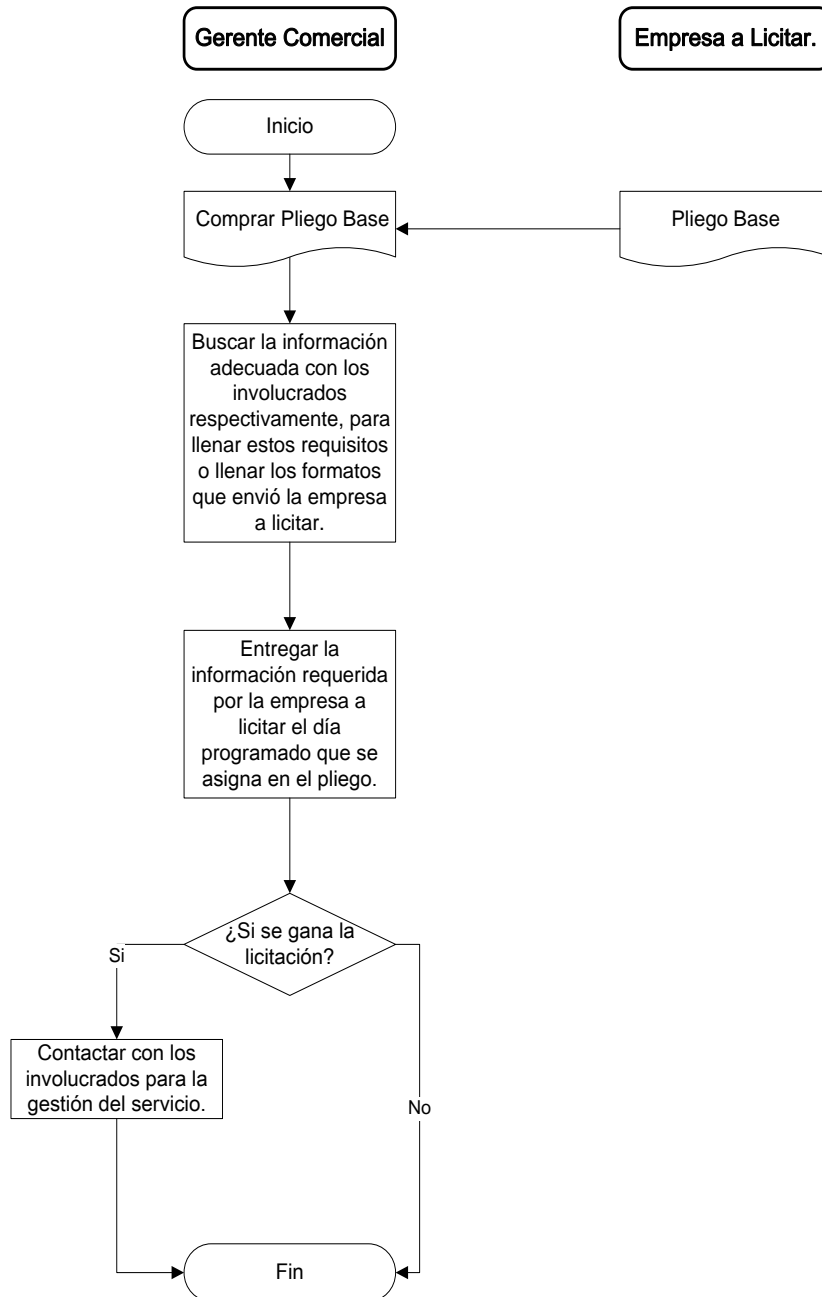
 Atender las llamadas de los clientes que solicitan un servicio.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




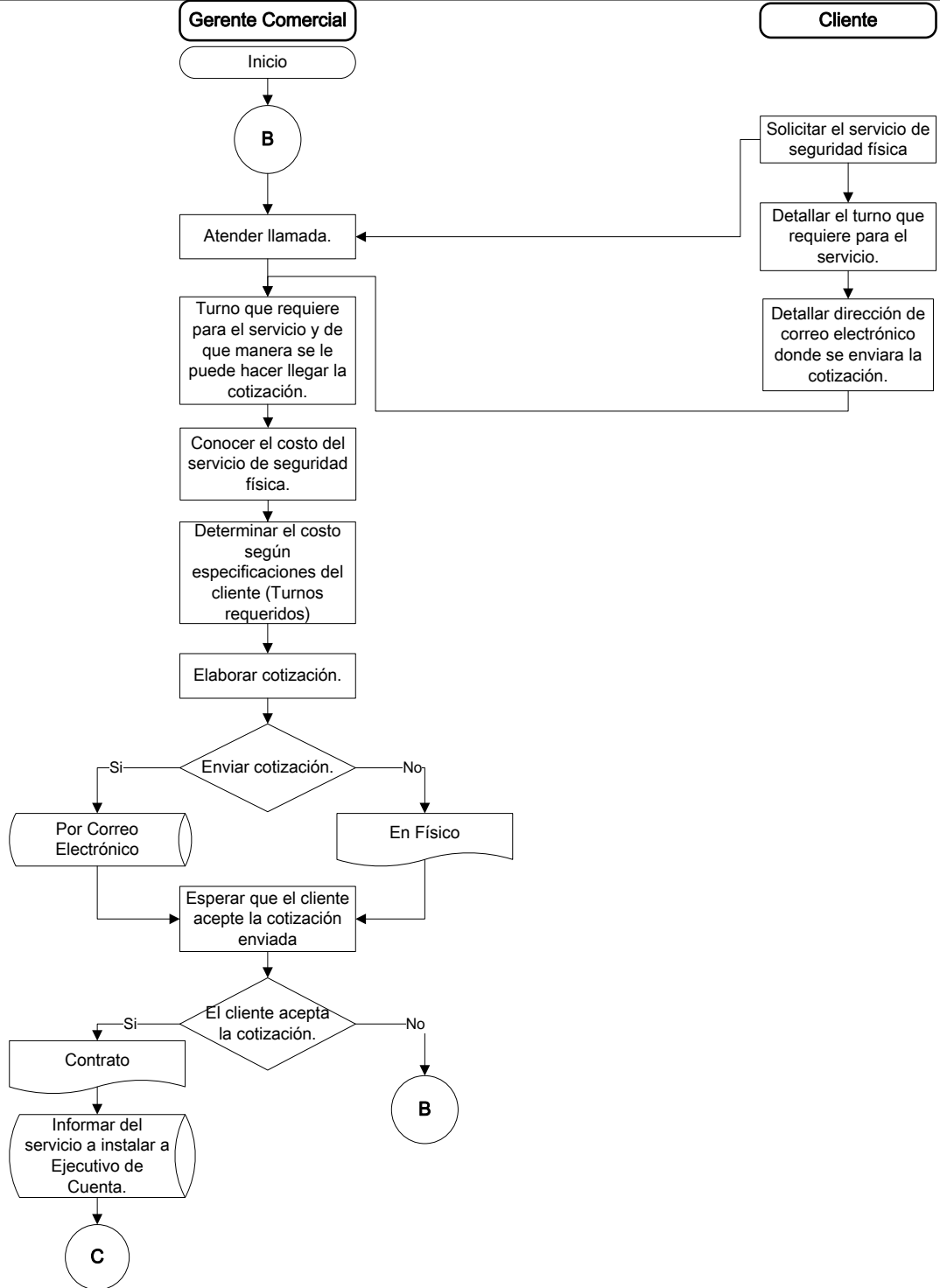
 Realizar entrevistas al personal de nuevo ingreso respectivo a su Gerencia.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




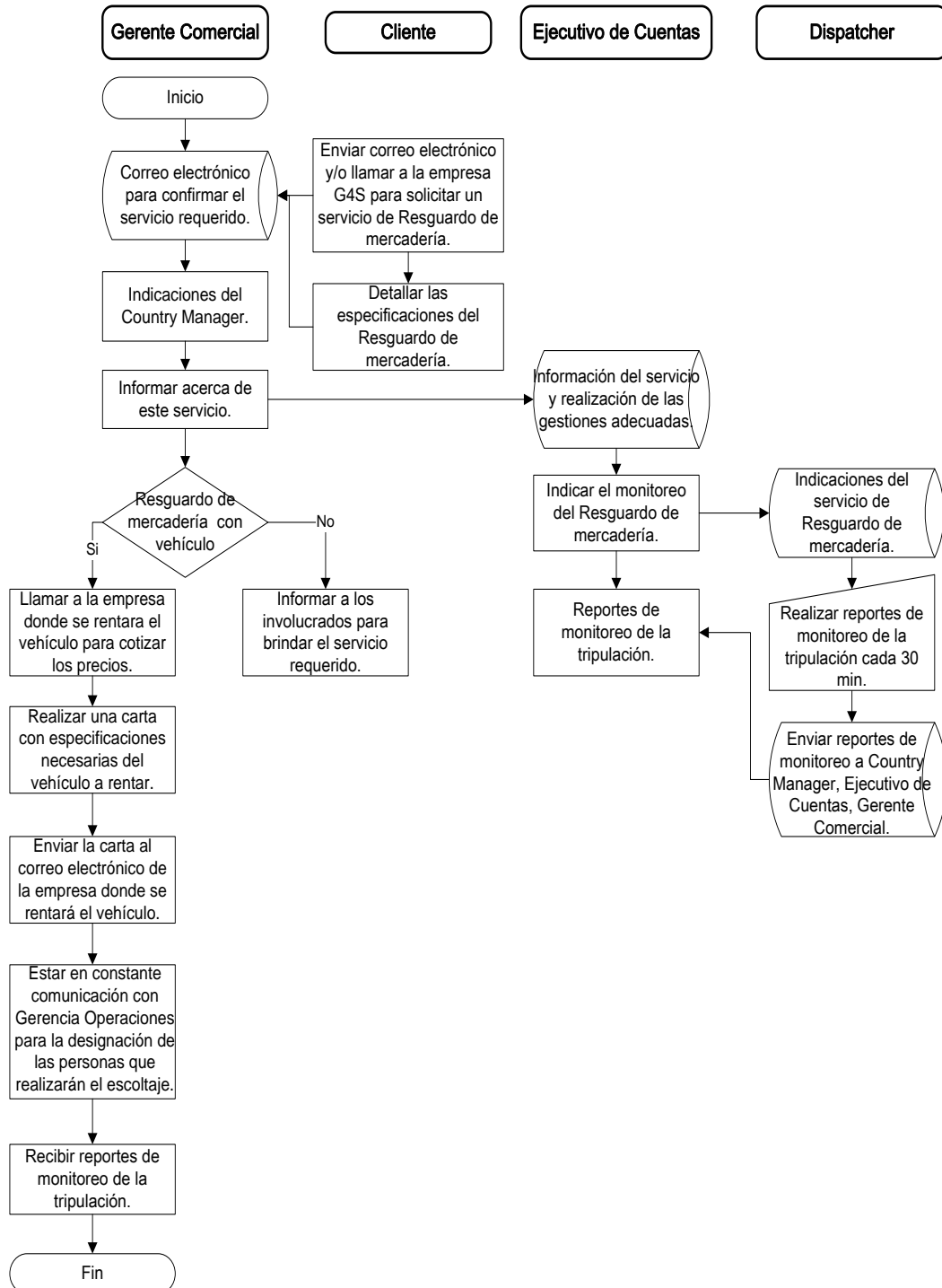
 Elaborar licitaciones de acuerdo a la empresa que requiere el servicio.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




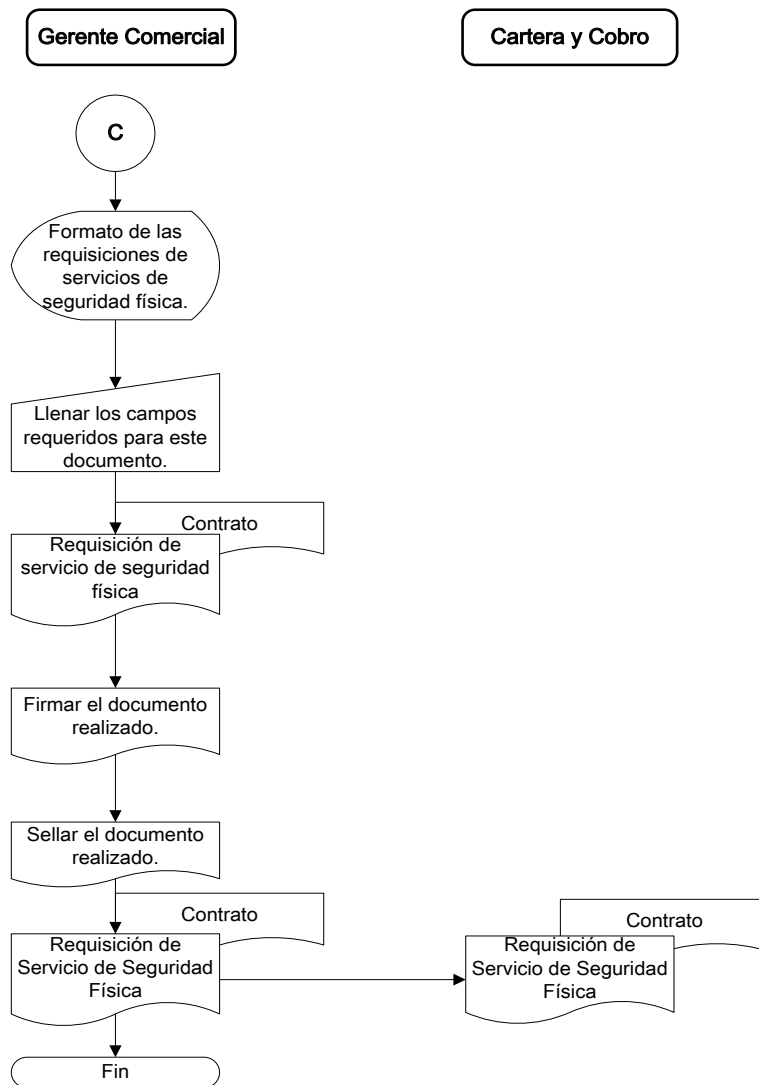
 Elaborar cotizaciones de seguridad física.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 21-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




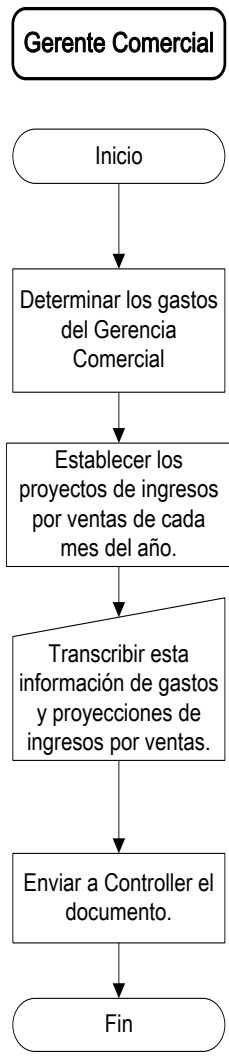
 Atender las llamadas o correos electrónicos de los clientes que solicitan un servicio especial. (Servicio de Resguardo de mercadería.)			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22/01/10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




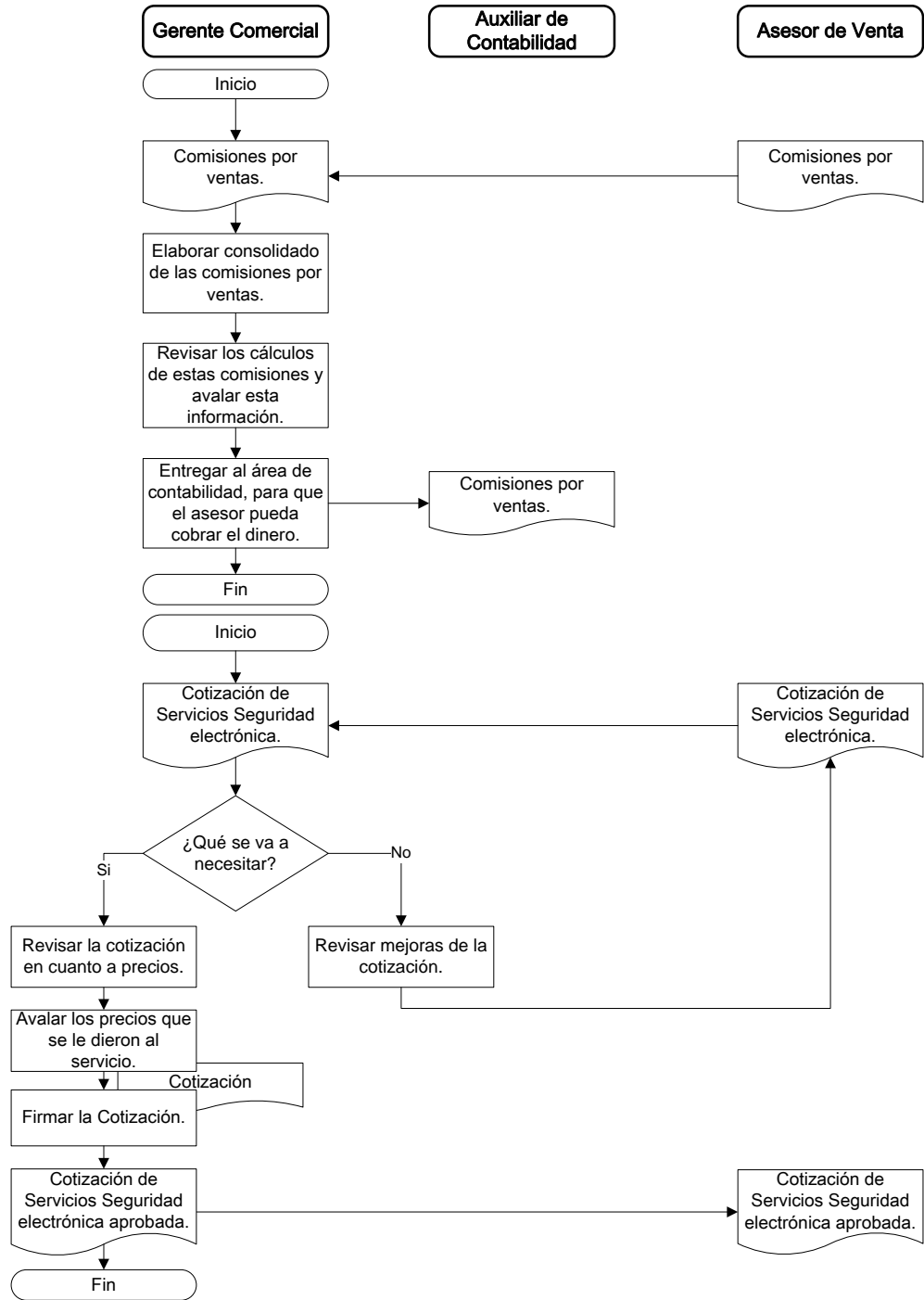
 Elaborar requisición de servicios de seguridad física.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




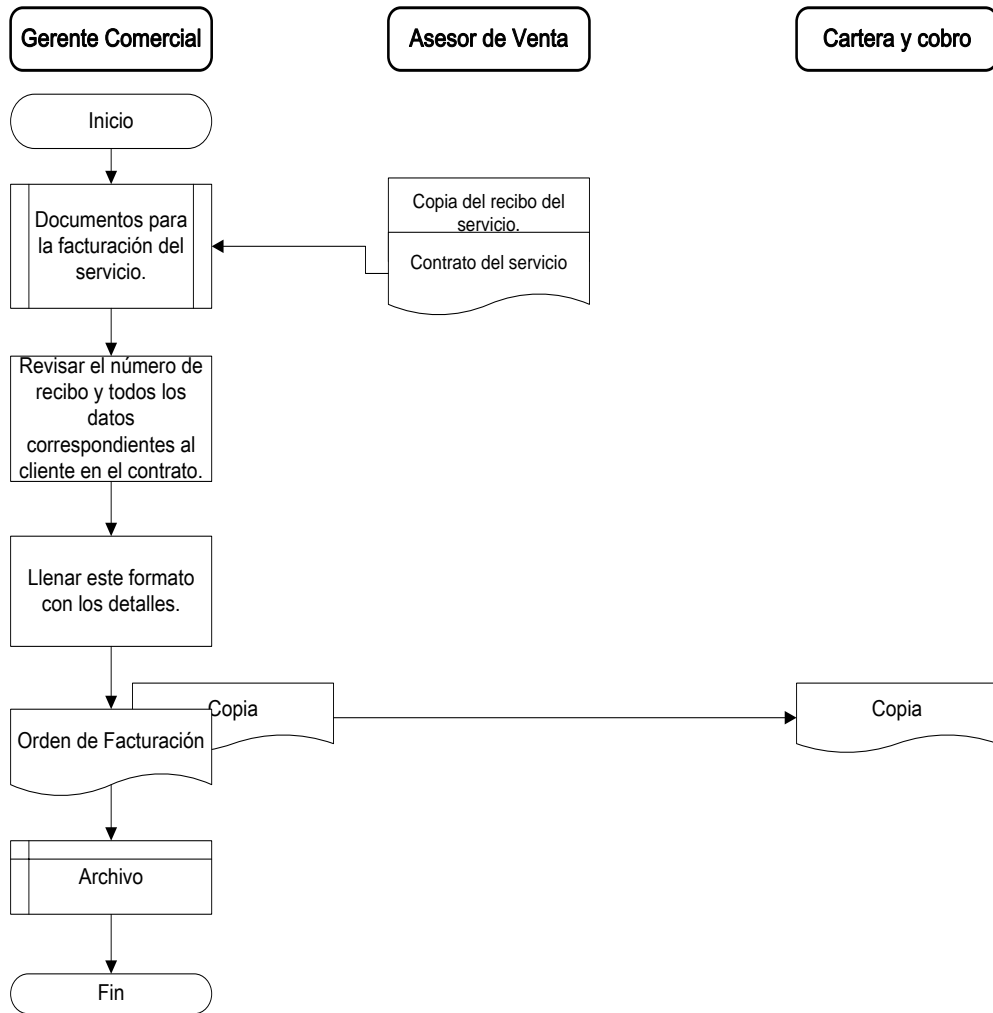
 Elaborar el presupuesto anual de Gerencia Comercial.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




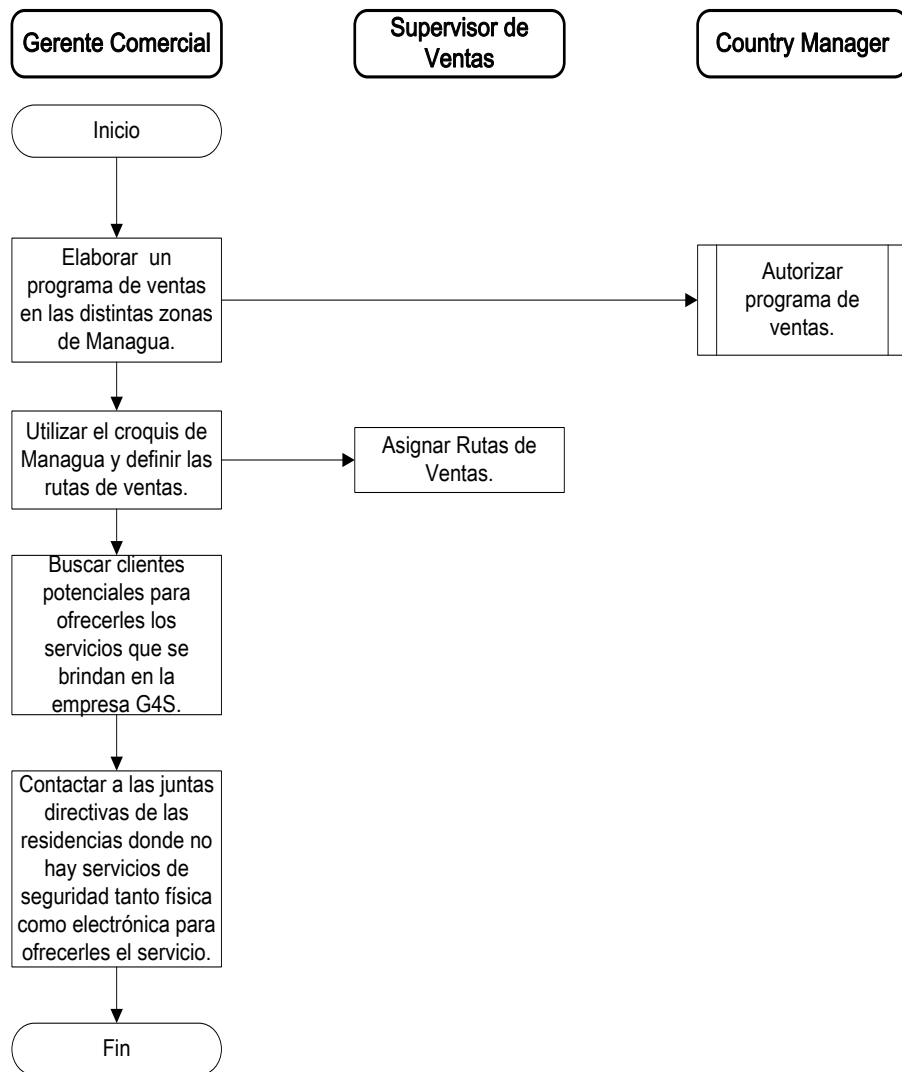
 Revisar las comisiones de los asesores de ventas./Revisar cotizaciones a los asesores de ventas y avalar los costos.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




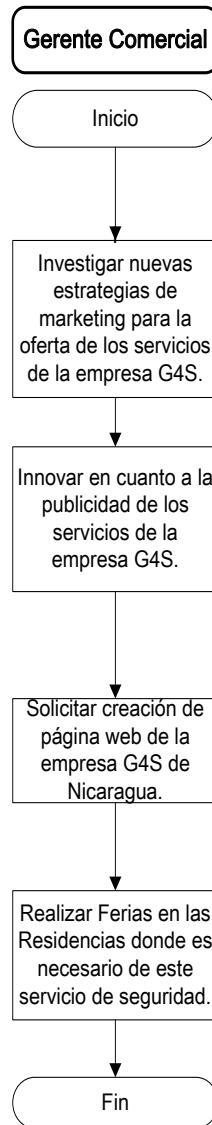
 Elaborar las facturaciones de los servicios que brindaron los asesores de ventas			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Crear un programa de ventas para la búsqueda de nuevos clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Utilizar estrategias de marketing para expandir los servicios que ofrece G4S.			
Gerencia Comercial	Cargo: Gerente Comercial	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Supervisor de Ventas



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Supervisor de Ventas
Ubicación:	Gerencia Comercial
Jefe inmediato:	Gerente Comercial
Subordinados o personal a cargo:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Asesor de Ventas
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	<p>Promover la venta de servicios, a través de la búsqueda de nuevos Clientes y contactos que permitan ampliar la cartera de clientes tanto de seguridad física como de monitoreo y venta de electrónica como un complemento de la seguridad y de esta forma lograr un mejor posicionamiento de los servicios en el mercado. Así como también visitar a los Clientes actuales para garantizar la satisfacción del servicio de parte de estos y de esta manera efectuar oportunamente los ajustes correspondientes.</p>
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Incrementar las cuentas de monitoreo por mes con ayuda de los asesores de ventas. ✚ Ofertar los nuevos servicios que ofrece la empresa. ✚ Mantener las cuentas de monitoreo con el apoyo del área técnica y operaciones. ✚ Posicionar a G4S en el mercado de la seguridad como la mejor empresa en el sector. ✚ Mejorar el nivel de vida e ingreso de todos los que conforman Gerencia Comercial por medio de mejores prácticas de ventas que generarán mayores ventas y por consiguiente mejores ingresos. ✚ Capacitar al personal de venta por lo menos una vez al mes en los diferentes sistemas de seguridad que vende la empresa.

- ✚ Verificar las visitas de los asesores de ventas a través del formato de visita, no solo como un control si no también como un apoyo para cerrar la venta.
- ✚ Proporcionar la inducción necesaria para los asesores de ventas de nuevo ingreso.
- ✚ Acompañar en sus primeras visitas a los asesores de ventas de nuevo ingreso y a los asesores de ventas actuales acompañarlos para los cierres de ventas.
- ✚ Elaborar ofertas solicitadas por los clientes de cada uno de los asesores de ventas.
- ✚ Coordinar la estrategia de venta a seguir por parte de los asesores de ventas.
- ✚ Dar seguimiento a los clientes potenciales de los asesores de ventas.
- ✚ Proporcionar a los asesores de ventas la documentación necesaria para la gestión de venta (formatos).
- ✚ Exigir a los asesores de ventas la realización de los Reportes de Visitas a los clientes y Reportes de Ventas Prospectas de la semana (Planeador).
- ✚ Verificar que la información que llena el cliente en los formatos del servicio de monitoreo este correcta al realizarse una venta.
- ✚ Facturar el servicio para gestionar con servicios generales los equipos a retirarse en la empresa proveedora.
- ✚ Crear el registro de cliente con toda la información proporcionada por el mismo. (Base de Datos)
- ✚ Informar a Gerencia Comercial de las actividades diarias de mayor relevancia.
- ✚ Reportar a Gerencia Comercial el detalle de las ventas por mes.
- ✚ Dar apoyo a Gerencia Comercial en las visitas a clientes de importancia para la empresa.
- ✚ Comunicar a Dispatcher de la problemática diaria que presentan los sistemas de seguridad de los clientes.
- ✚ Controlar las rutas o zonas asignadas a cada asesor de venta.

Requisitos del Cargo:

Lic. En Marketing o carreras afines.

Experiencia:

4 años de experiencia en cargos similares.

Competencia:

- ✚ Actitud positiva.
- ✚ Destreza
- ✚ Conocimiento de ventas.
- ✚ Dinámico.
- ✚ Trabajo en equipo.
- ✚ Liderazgo
- ✚ Comunicación
- ✚ Buenas relaciones interpersonales.
- ✚ Proactivo

Relaciones con otros cargos:

Dispatcher, Cartera y Cobro, Recepcionista, Servicios Generales, Gerente Comercial, Asesor de Ventas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Ventas.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 22 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Capacitar al personal de venta por lo menos una vez al mes en los diferentes sistemas de seguridad que vende la empresa.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Realizar reuniones mensuales en donde se capacite al personal de ventas con nuevas técnicas de ventas.	
	2.	Suministrar al personal de ventas tips para realizar ventas con éxitos.	
	3.	Impartir charlas que ayuden al asesor de ventas a crecer profesionalmente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Supervisor de Ventas.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 22 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Verificar las visitas de los asesores de ventas a través del formato de visita, no solo como un control si no también como un apoyo para cerrar la venta.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas	1.	Preguntar a los asesores de ventas como van con los clientes.	
Asesor de Ventas	2.	Recibir los formatos de visitas que llenan cuando se trasladan hacia donde un cliente. (Ver anexo 5)	
	3.	Estar pendientes de los nuevos clientes para darles seguimiento y concretar una venta.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Supervisor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 27 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Proporcionar la inducción necesaria para los vendedores de nuevo ingreso.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Recibir indicaciones de acuerdo a la capacitación que le dará a esta persona.	
	2.	Capacitar a esta persona según el puesto a desempeñar.	
	3.	Explicar todo el manejo del área en la que se encuentra.	
	4.	Enseñar y proporcionar los formatos que se ocupan en esta área.	
	5.	Explicar los diferentes clientes con los que se puede encontrar.	
	6.	Decir que: "El cliente siempre tiene la razón".	
	7.	Explicar lo concerniente a los proveedores.	
	8.	Explicar las especificaciones de los productos que se ofrecen en la empresa.	
	9.	Realizar visitas a los clientes con la persona que se está capacitando.	
	10.	Proporcionarle toda la información necesaria para desempeñar el puesto de trabajo asignado.	



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Supervisor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 27 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Facturar el servicio para gestionar con la encargada de servicios generales los equipos a retirarse en la empresa proveedora.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Ventas Gerente Comercial	1.	Recibir los documentos necesarios para la facturación del equipo que se va a utilizar.	
	2.	Abrir el archivo donde se encuentra el formato de orden de facturación. (Ver anexo 3)	
	3.	Llenar los campos requeridos por este formato.	
	4.	Impresión de la orden de facturación.	
	5.	Solicitar firma para la autorización de la facturación.	

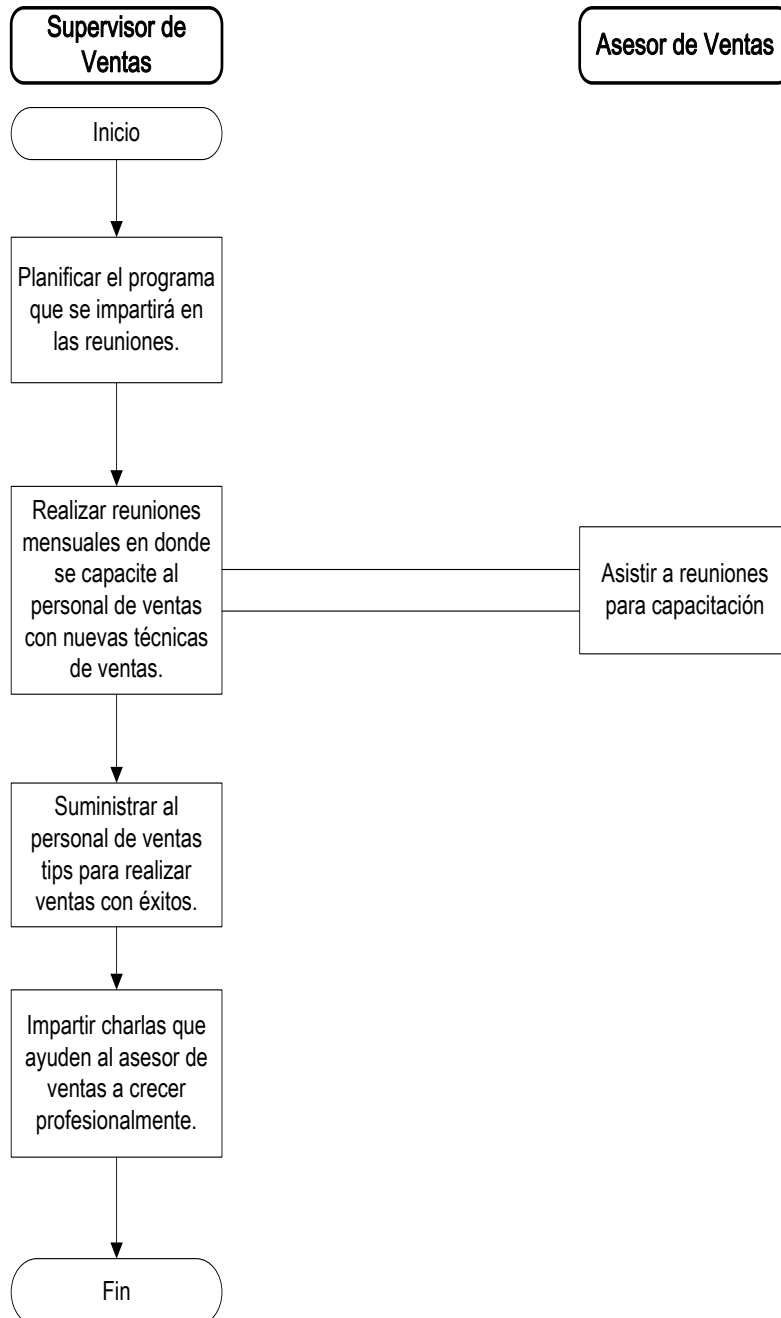


Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 22 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Exigir a los asesores de ventas la realización de los Reportes de Visitas a los clientes y Reportes de Ventas Prospectas de la semana (Planeador).			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesores de Ventas	1.	Reunir a los Asesores de Ventas por la mañana de los lunes.	
	2.	Exigir la entrega de los reportes que se elaboran semanalmente (Reporte de Visitas a los clientes y Reportes de Ventas Prospectas, Planeador). (Ver anexo 5)	
	3.	Dar indicaciones a cerca de las ventas que se encuentran por cerrar.	
	4.	Dar indicaciones generales a sus subordinados.	

Diagramas

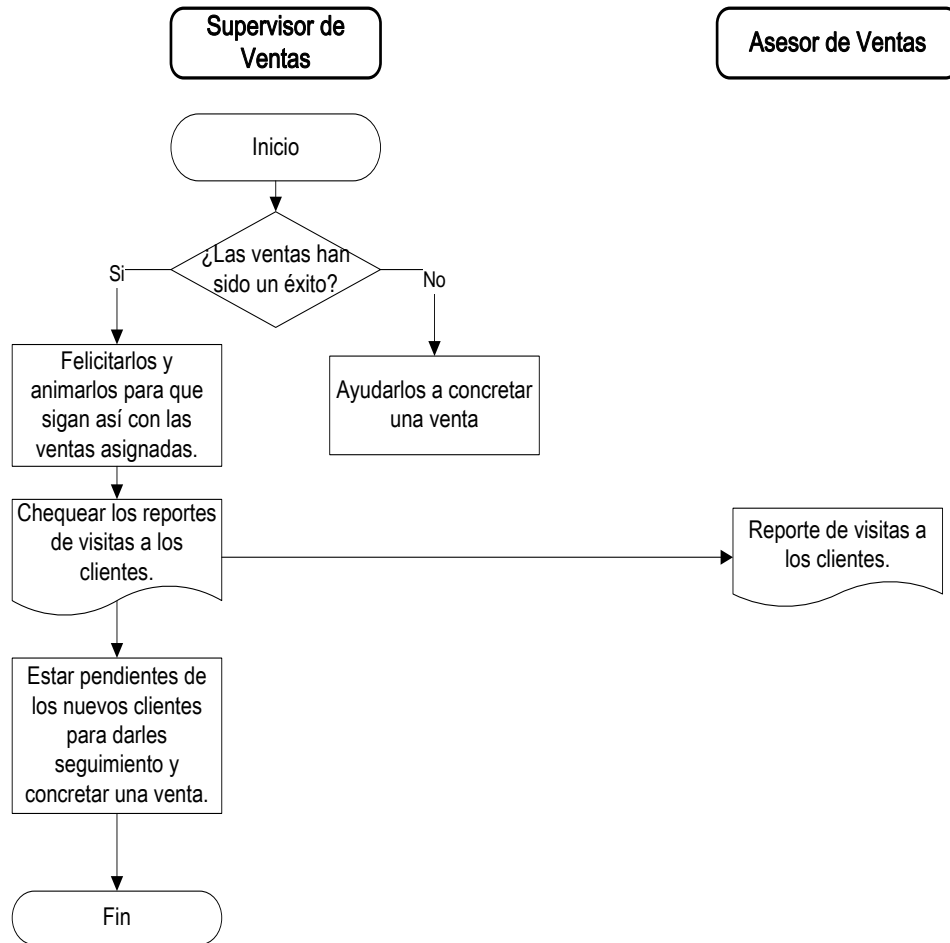
 Capacitar al personal de venta por lo menos una vez al mes en los diferentes sistemas de seguridad que vende la empresa.			
Gerencia Comercial	Cargo: Supervisor de Ventas	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




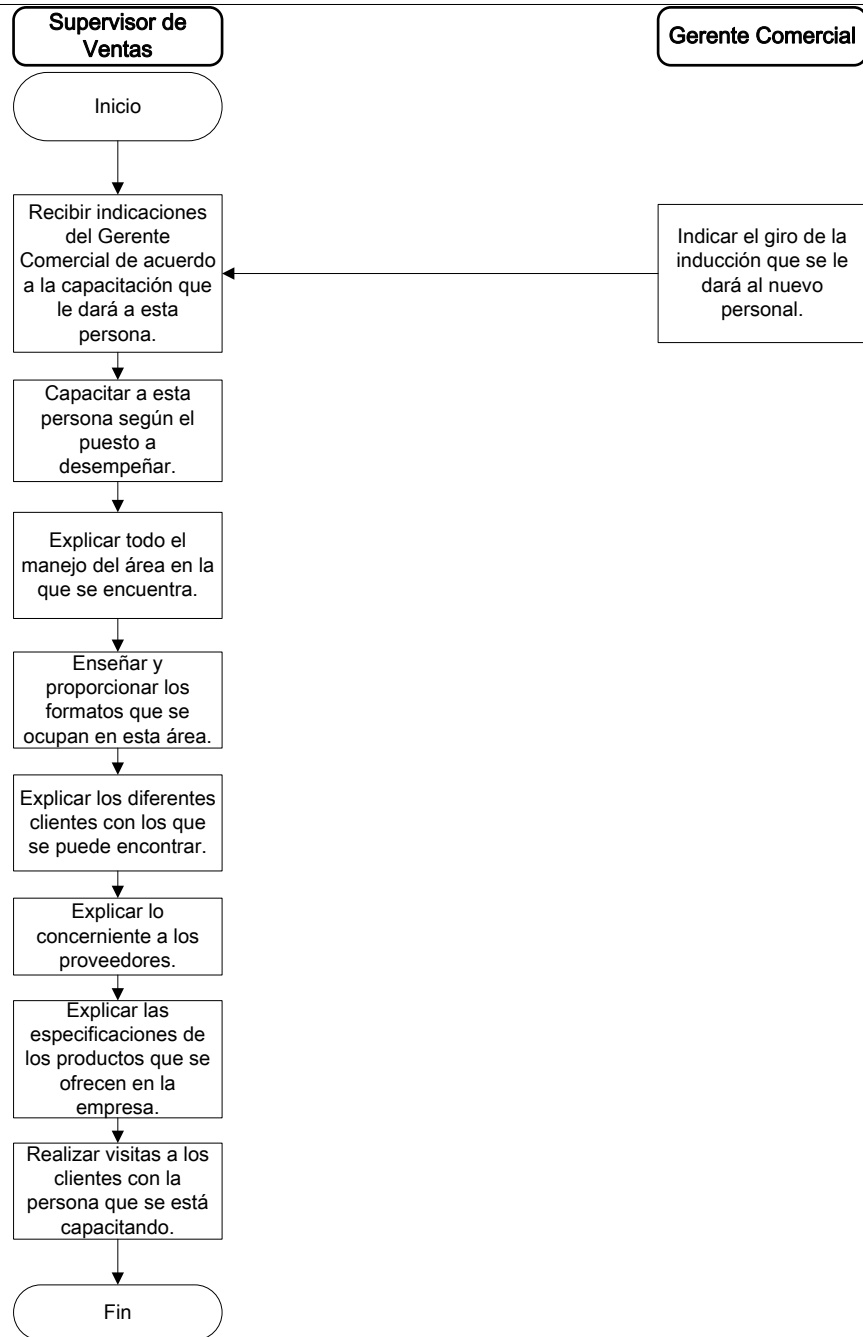



Verificar las visitas de los Asesores de Ventas a través del formato de visita, no solo como un control si no también como un apoyo para cerrar la venta.

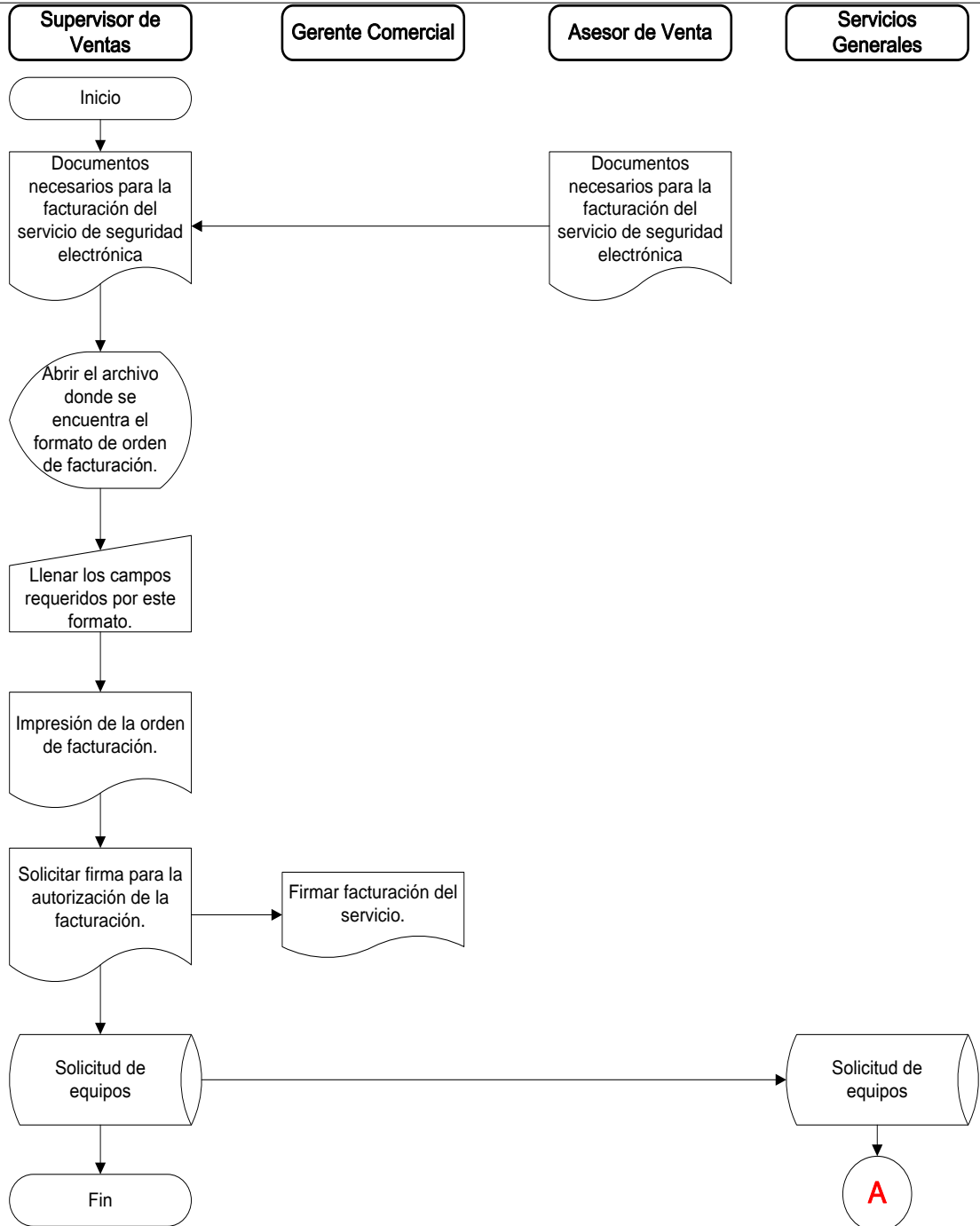
Gerencia Comercial	Cargo: Supervisor de Ventas	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Proporcionar la inducción necesaria para los Asesores de ventas de nuevo ingreso.			
Gerencia Comercial	Cargo: Supervisor de Ventas	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Facturar el servicio para gestionar con la encargada de servicios generales la orden compra de los equipos a retirarse en la empresa proveedora.			
Gerencia Comercial	Cargo: Supervisor de Ventas	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Asesor de Ventas



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Asesor de Ventas.
Ubicación:	Gerencia Comercial
Jefe inmediato:	Supervisor de Ventas
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	6
Nivel:	IV
Función General: Gestionar y ejecutar las ventas respecto a los sistemas de seguridad física y electrónica para generar ingresos a la empresa a través de las negociaciones con los clientes.	
Funciones Específicas:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Asistir a la Gerencia Comercial. ✚ Gestionar las ventas cuando un cliente requiere de un servicio. ✚ Estar en constante comunicación con los clientes que requieren del servicio que ofrecen en la empresa G4S. ✚ Elaborar las cotizaciones cuando los clientes necesitan un servicio. ✚ Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S. ✚ Ejecutar las ventas del servicio ofrecido a los clientes. ✚ Elaborar reportes de clientes visitados. ✚ Elaborar reportes de las ventas prospectas (Planeador). ✚ Solicitar los suministros necesarios para la instalación de un servicio. ✚ Elaborar cotizaciones de los materiales adicionales que se utilizarán en un servicio. Ejemplo: materiales ferreteros. ✚ Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto. ✚ Comprar materiales adicionales cuando se está ejecutando una venta de proyecto. ✚ Entregar el total de ventas realizadas cada quince días a Gerencia comercial para que procedan al pago de las comisiones. 	

<ul style="list-style-type: none">✚ Elaborar diseños de instalación del servicio de seguridad electrónica.✚ Elaborar reportes de costos de proyectos.
Requisitos del Cargo: Estudiante Universitario de la carrera de Marketing o carreras afines.
Experiencia: 2 años de experiencia en cargos similares.
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Atención al cliente.✚ Dinámico.✚ Proactivo.✚ Comunicación fluida.
Relaciones con otros cargos: Cartera y cobro, Dispatcher, Recepcionista, Técnico de Alarma, Supervisor de Ventas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 27 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Asistir a Gerencia Comercial.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial / Country Manager	1.	Estar en constante comunicación con los clientes especiales referidos por Gerencia Comercial o Country Manager.	
	2.	Estar en constante comunicación vía correo electrónico por las conferencias en líneas que se ofrezcan a cerca de los productos de esta marca.	
Gerente Comercial	3.	Ayudar a Gerencia Comercial en lo que se requiera. (Cotización, Licitación, Gestión de capacitaciones para el equipo de trabajo de Gerencia, otros.)	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 27 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Gestionar las ventas cuando un cliente requiere de un servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Llamar a los clientes que requieren del servicio.	
	2.	Preguntar las especificaciones del servicio que requieren.	
	3.	Visitar en las respectivas empresas o residencias.	
	4.	Ofrecer los servicios que presta la empresa en cuanto a Seguridad electrónica.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 27 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Estar en constante comunicación con los clientes que requieren del servicio que ofrecen en la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Tener una cartera de clientes activos de la empresa con todos sus datos personales.	
	2.	Llamar a estos clientes para saber si se les ofrece algún servicio adicional al que poseen.	
	3.	Preguntar si todo marcha en perfecto estado en cuanto al servicio que tienen.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar las cotizaciones cuando los clientes necesitan un servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	1.	Realizar una inspección técnica del local donde se prestará el servicio.	
	2.	Elaborar cotización del servicio requerido.	
	3.	Abrir el archivo donde se encuentra el formato de cotización y llenar los campos requeridos. (Ver anexo 6)	
	4.	Poseer una lista de precios de los artículos que se venden en la empresa G4S.	
	5.	Verificar los precios de los suministros a utilizar en el Kit que ofrece el vendedor en la lista de precios.	
	6.	Describir todos los artículos necesarios para la instalación, con su costo correspondiente.	
	7.	Enviar la cotización por dos medio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por correo electrónico. ✓ En físico. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Elaborar las cotizaciones cuando los clientes necesitan un servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	8.	Si la cotización es enviada por correo electrónico se procede a:
	9.	Ingresar a su correo electrónico.
	10.	Llenar todos los campos necesarios como : (De , Para; Asunto)
	11.	Adjuntar el archivo de Microsoft Excel donde se encuentra la cotización respectiva.
	12.	Pulsar Enviar.
	13.	Si la cotización es enviada en físico se procede a:
	14.	Obtener una impresión del archivo de Microsoft Excel donde está la proforma de cotización.
	15.	Verificar que todo este correcto a como el cliente lo solicita.
	16.	Se traslada hacia donde el cliente.
	17.	Entregar la proforma de cotización al cliente.
	18.	Explicar al cliente lo que no se ha comprendido de la proforma de cotización.
	19.	Solicitar firma del cliente para confirma que le llevo la cotización requerida, de esta manera se está llenando el reporte de visitas a los clientes. (Ver anexo 5).
	20.	Esperar que el cliente se decida para gozar del servicio.




Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Elaborar las cotizaciones cuando los clientes necesitan un servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	21.	Llamar por teléfono al cliente para saber que decidió con respecto a la cotización recibida a los 2 días de haber dejado la cotización.
	22.	De recibir una respuesta afirmativa se procede al trámite administrativo donde el asesor de ventas se encarga de visitar al cliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Cuando el cliente acepta el servicio. El Asesor de Venta procede a llenar todos los documentos necesarios para el trámite administrativo del servicio a instalar.	
	2.	Solicitar la cédula de identidad del cliente para llenar los campos requeridos en el contrato.	
	3.	Llenar el contrato con todos los campos necesarios del servicio que se instalará y los costos requeridos.	
	4.	Llenar el informe operativo, que servirá para la base de datos del centro de monitoreo y alarma, donde se registrará los datos Personales de 3 personas a quienes se podrá contactar en caso de emergencia. (Ver anexo 7).	
	5.	Preguntar al cliente ¿cómo va a pagar? Si en efectivo, con tarjeta de crédito, cheque.	
	6.	En caso que su pago sea en efectivo realizar el recibo con los datos del cliente y el monto a pagar.	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher / Supervisor de Campo	7.	Cuando se tienen todos estos documentos: Contrato, Proforma de cotización del servicio a ofrecer, Informe Operativo, Recibo se solicita la firma del cliente en todos estos documentos.
	8.	Recibir el dinero suministrado por el cliente.
	9.	Coordinar reconocimiento del lugar de la venta con el supervisor de campo asignado por el Dispatcher del C4I.
	10.	Elaborar orden de facturación de monitoreo. (Ver anexo 3).
	11.	Reproducir una impresión de la orden de facturación.
Cartera y Cobro	12.	Entregar orden de facturación de monitoreo, donde le darán un código del cliente.
Recepcionista	13.	Solicitar una copia del informe operativo.
Dispatcher	14.	Llevar la copia de este informe al Dispatcher, ahí el encargado da un número de cuenta con respecto a la base de datos de la empresa.
Gerente Comercial	15.	Engraprar todos los documentos que se obtuvieron de la venta para que el contrato sea firmado por el Country Manager de G4S y autorizado por Gerente Comercial.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente Comercial / Servicios Generales	16.	Cuando autorizan la venta se procede a solicitar los suministros o artículos necesarios para la pronta instalación. Esta solicitud es realizada solamente por Gerente Comercial o Encargada de Servicios Generales. (Ver anexo 8)
Técnico de Alarma	17.	Llamar al técnico para coordinar la hora que se realizará la instalación.
	18	Presentar al técnico al cliente.
	19.	Indicar la ubicación de los accesorios a instalar. Previa recomendaciones del técnico y autorización del cliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Ejecutar las ventas del servicio ofrecido a los clientes.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales Dispatcher / Supervisor de Campo Cartera y Cobro	1.	Realizar visita al cliente.	
	2.	Llenar contrato con los datos personales del cliente.	
	3.	Llenar la proforma de cotización del servicio a ofrecer.	
	4.	Llenar el informe operativo.	
	5.	Llenar el recibo del servicio de monitoreo con sus costos respectivos.	
	6.	Recibir el pago del primer mes de monitoreo y alarma.	
	7.	Solicitar los suministros para la instalación.	
	8.	Coordinar reconocimiento del lugar de la venta con el supervisor de campo asignado por el Dispatcher.	
	9.	Realizar la orden de facturación de monitoreo.	
	10.	Facturar el servicio vendido.	
	11.	Entregar los documentos que se obtuvieron de la venta para que sea cobrada mensualmente, donde le dan un # de cliente colocándolo en el informe operativo.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Ejecutar las ventas del servicio ofrecido a los clientes.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	12.	Entregar el informe operativo con todos los datos necesarios para crear una cuenta.
	13.	Supervisar la venta realizada cuando se instalaron los dispositivos correspondientes.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reportes de Clientes Visitados.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Ventas	1.	Abrir el archivo donde se encuentra el formato del reporte de visitas a los clientes.	
	2.	Reproducir la impresión del formato de reporte de visitas a los clientes en el área de contabilidad.	
	3.	Recoger la impresión del reporte de visitas a los clientes en el área de contabilidad.	
	4.	Guardar el reporte de visitas a los clientes en la carpeta donde lleva los otros documentos que va a necesitar.	
	5.	Llenar el reporte con los datos personales del cliente según los clientes a visitar en el día.	
	6.	Solicitar la firma y sello del cliente o empresa en el reporte de visitas finalizada la visita al cliente.	
	7.	Entregar al Supervisor de Ventas el reporte de visitas a los clientes.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reportes de las ventas prospectas (Planeador).			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Abrir el archivo donde se encuentra el formato del reporte de ventas prospectas.	
	2.	Describir las ventas que se realizaron en la semana y las que están en proceso de realizarse.	
	3.	Enviar por correo electrónico.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Solicitar los suministros necesarios para la instalación de un servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Enviar un correo electrónico solicitando los suministros a Gerente Comercial.	
	2.	Adjuntar la proforma de cotización que fue aprobada por el cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar cotizaciones de los materiales adicionales que se utilizarán en un servicio. Ejemplo: materiales ferreteros.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Determinar si es necesario adicionar materiales ferreteros de acuerdo al diagnóstico del técnico o a la misma evaluación del vendedor, estos pueden ser: Tubo pvc conduit, uniones, curvas, bridas, pegamento, caja metálica, tapa ciega, tubo metálico 1 ½ de 6m. Cemento, canaleta entre otros.	
	2.	Describir la cantidad necesaria que se ocupará del material adicional. (En una tabla de Excel.)	
	3.	Reproducir la impresión	
	4.	Trasladarse hacia la ferretería.	
	5.	Cotizar el material en la ferretería.	
	6.	Solicitar la cotización de los materiales con sus respectivos precios.	
	7.	Regresar a la empresa y la cotización que gestionó se utiliza para la proforma de Artículos adicionales, que sigue el mismo patrón de la proforma de cotización.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Lunes 27 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	1.	Visitar al cliente en compañía del soporte técnico para realizar una evaluación fidedigna.	
	2.	Escuchar al cliente en sus necesidades en cuanto al tema de Seguridad electrónica.	
	3.	Explicar al cliente acerca de las marcas de los productos que componen el servicio que se le ofrece, característica y especificaciones técnicas de los equipos.	
	4.	Inspeccionar el local o campo donde se realizará la instalación del servicio.	
	5.	Escuchar al cliente indicando los puntos específicos que requiere cubrir y realizar recomendaciones técnicas.	
	6.	Solicitar al cliente el medio en que se le puede enviar la cotización.	
	7.	Reunir al soporte técnico y el asesor de venta para determinar, la cantidad y tipo de material ferretero que se utilizará.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Asesor de Ventas		Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.
Gerente Comercial	8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18.	Cotizar los materiales adicionales (ferreteros) que se diagnosticaron. Llamar al proveedor en caso que la cotización lleve equipos especiales. Elaborar cotización. Revisar con el Gerente Comercial. Solicitar autorización y firma del Gerente Comercial. Entregar cotización al cliente en físico. Negociar la venta del servicio. El cliente solicita equipos de mejor calidad y reconocimiento, solicita una rebaja en el servicio. Convencer al cliente de que acepte la oferta. Solicitar al cliente la firma en la proforma de oferta una vez aceptada. Llenar el contrato y solicitar firma del cliente. Solicitar anticipo el 60% del valor total de la venta de proyecto.
Gerente Comercial	19. 20. 21. 22. 23.	Elaborar recibo de caja. Solicitar firma del cliente en el recibo de caja. Entregar recibo de caja al cliente. Solicitar el equipo a instalar. Facturar por el total de la oferta detallando el anticipo del 60% con recibo de caja No.
Técnico	24.	Llamar al técnico subcontratado que se encarga del área de proyectos.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	25.	Indicar al técnico subcontratado que la instalación fue aprobada y que día puede comenzar la instalación.
	26.	Informar al cliente el día y hora que llegará el técnico.
	27.	Presentar el técnico al cliente.
	28.	Supervisar la instalación del servicio, puede durar varios meses, dependiendo de la magnitud del proyecto que se realiza.
	29.	Entregar el servicio.
	30.	Realizar pruebas de forma aleatoria de los dispositivos que se instalaron.
	31.	Solicitar la cancelación del servicio. El 40% restante.



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 17 de Agosto 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar el total de ventas realizadas cada quince días a Gerencia comercial para que procedan al pago de las comisiones.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Adquirir la comisión correspondiente según las ventas obtenidas en la quincena.	
	2.	Obtener la comisión por venta de \$ 30.	
	3.	Cobrar siempre el primer mes de servicio.	
	4.	Transcribir sobre un formato de comisiones, las ventas de éxito para él.	
	5.	Cuando se cumple con la meta del Gerencia comercial que: después de 5 ventas se tiene un bono de C\$ 500 córdobas, este bono aumentará según las ventas que se tengan después de las 5 en C\$100/ventas. Este bono es pagado mensual por la empresa G4S.	
	6.	Enviar comisiones.	

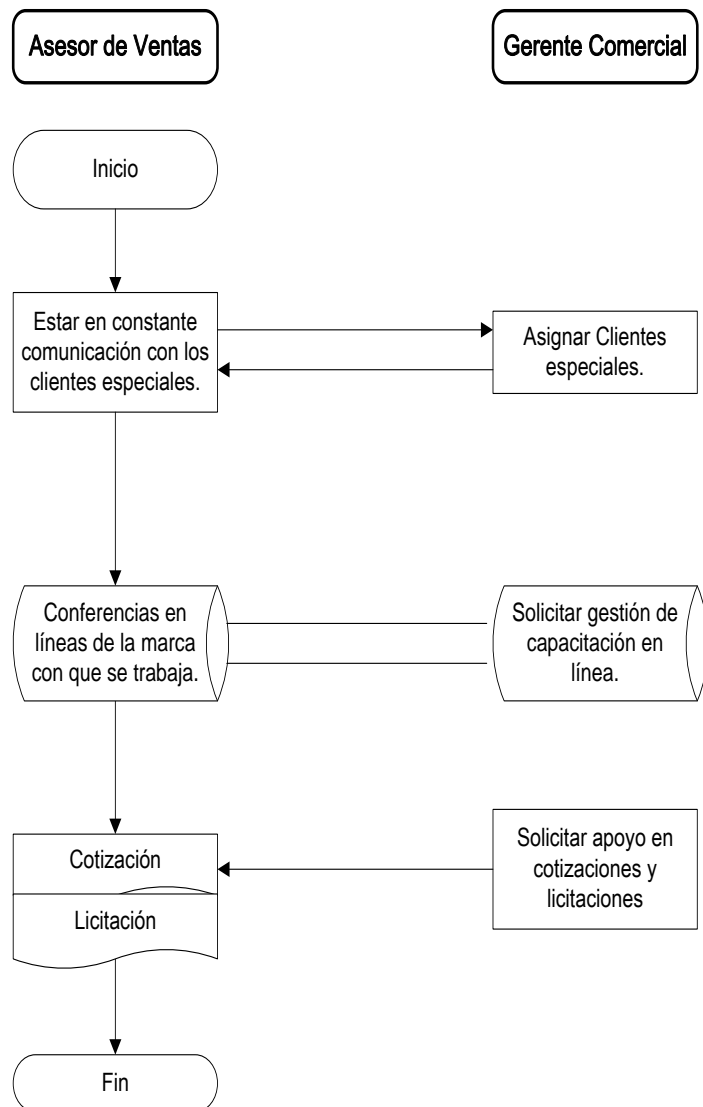



Wackenhut de Nicaragua

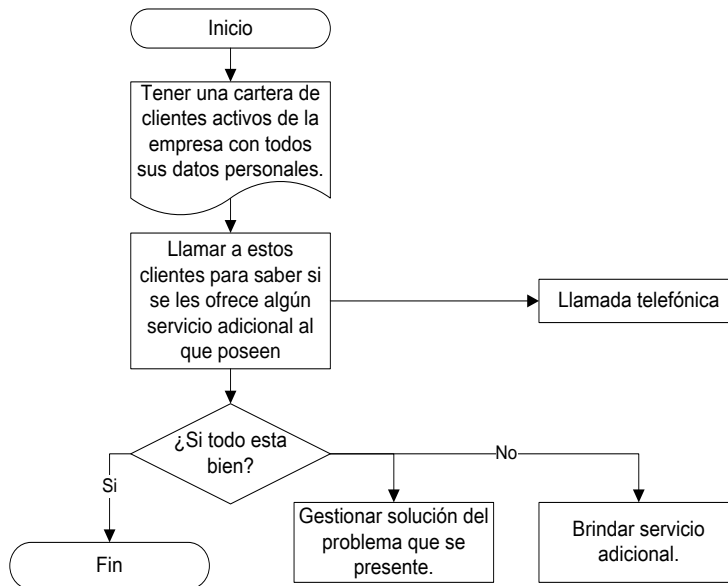
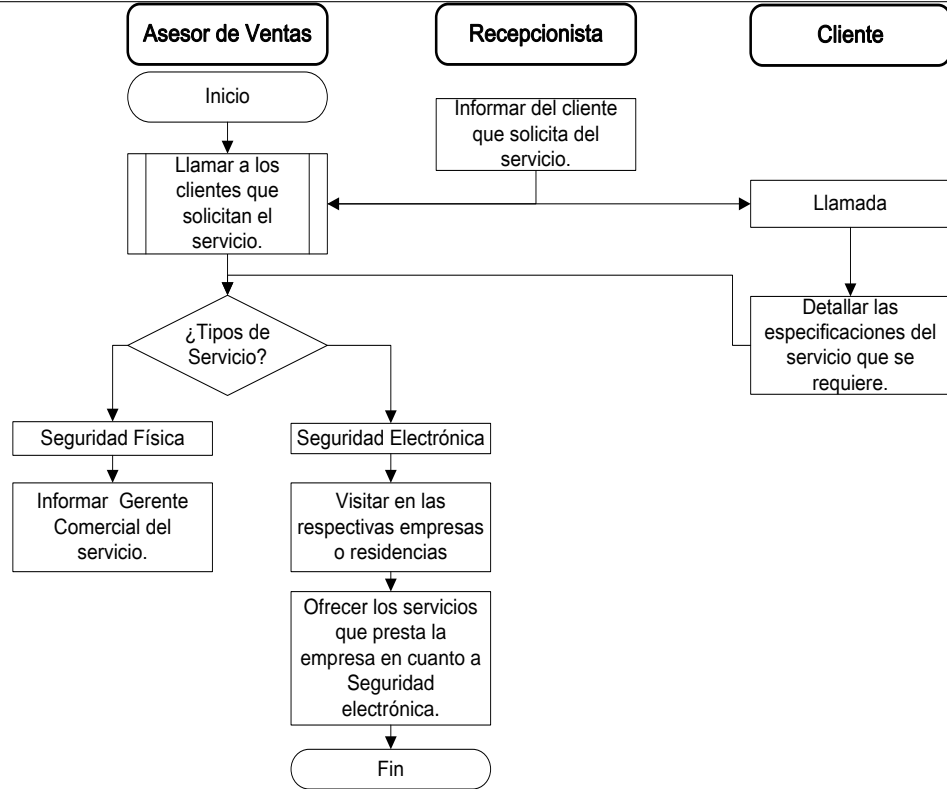
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 16 de Oct. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar diseños de instalación del servicio de seguridad electrónica.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Conocer el área donde se instalaran los dispositivos que conforman la alarma electrónica.	
	2.	Abrir el documento donde se encuentra el formato de diseños de instalación.	
	3.	Reproducir una copia de este documento en el área de Recepción.	
	4.	Realizar un plano en este formato de diseños de instalación, para observar donde se colocarán los dispositivos. (Ver anexo 9).	


Diagramas

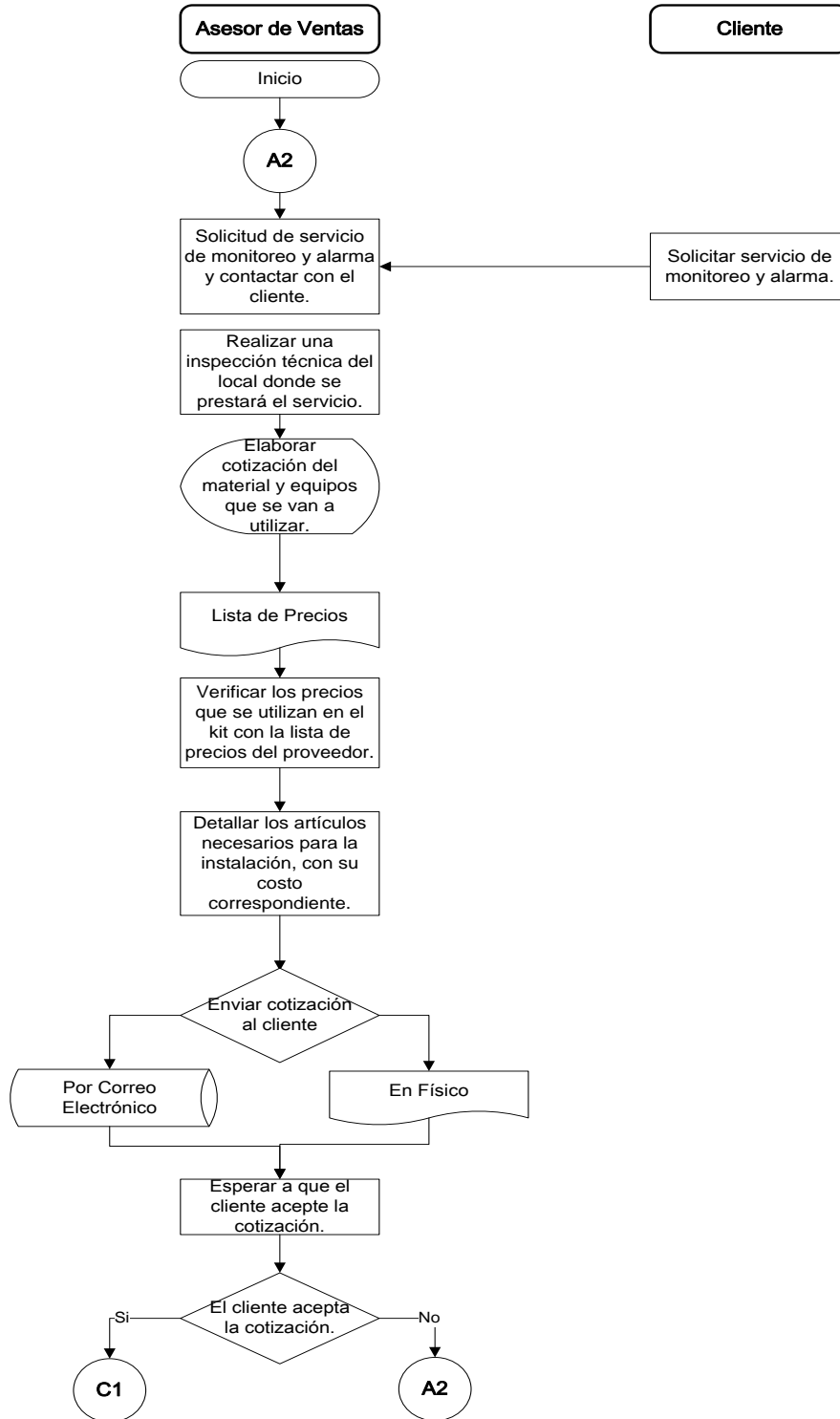
 Asistir a la Gerencia Comercial.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 22-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




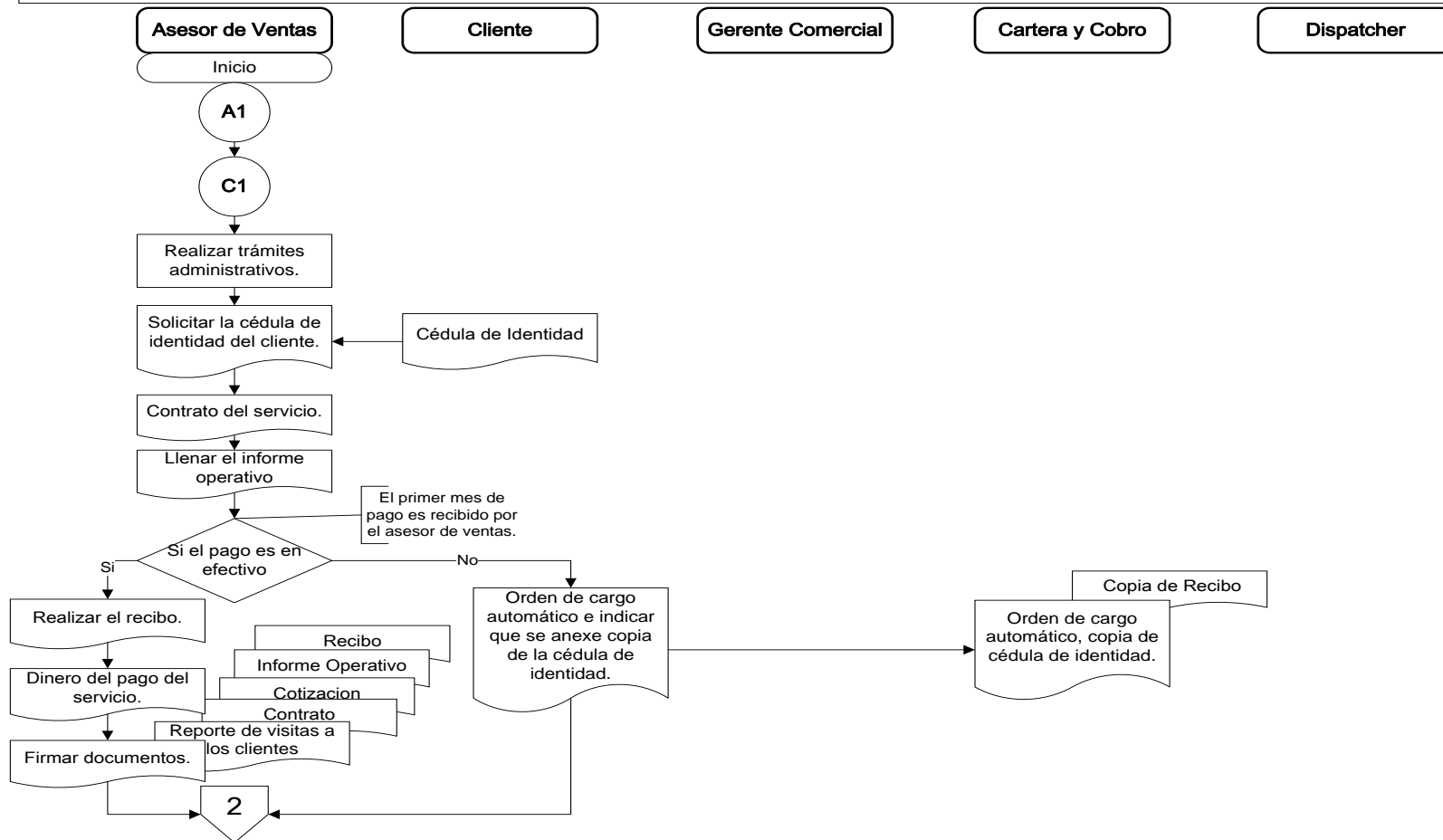
 Gestionar las ventas cuando un cliente requiere de un servicio./ Estar en constante comunicación con los clientes que requieren del servicio.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




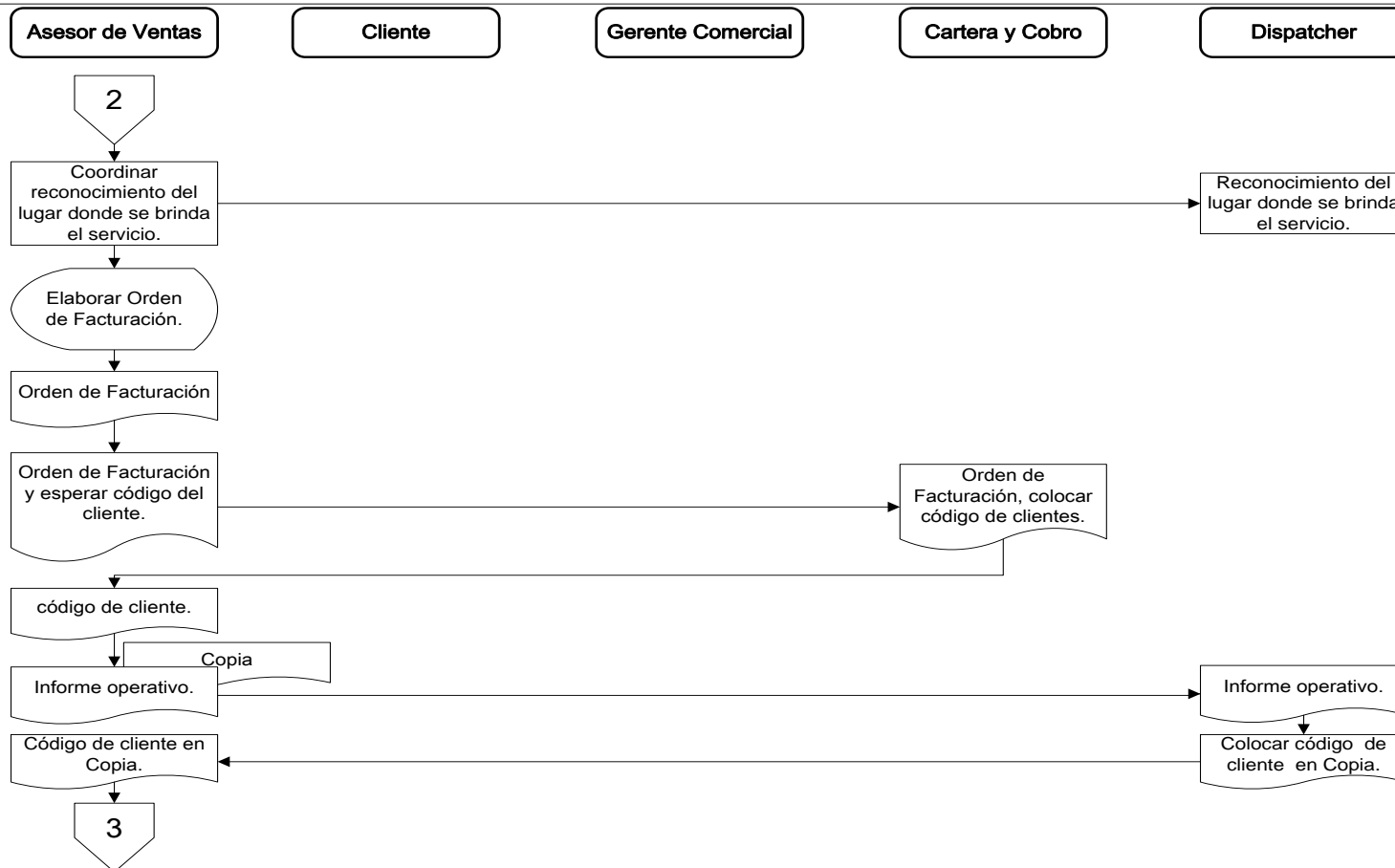
 Elaborar las cotizaciones cuando los clientes requieren de un servicio.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




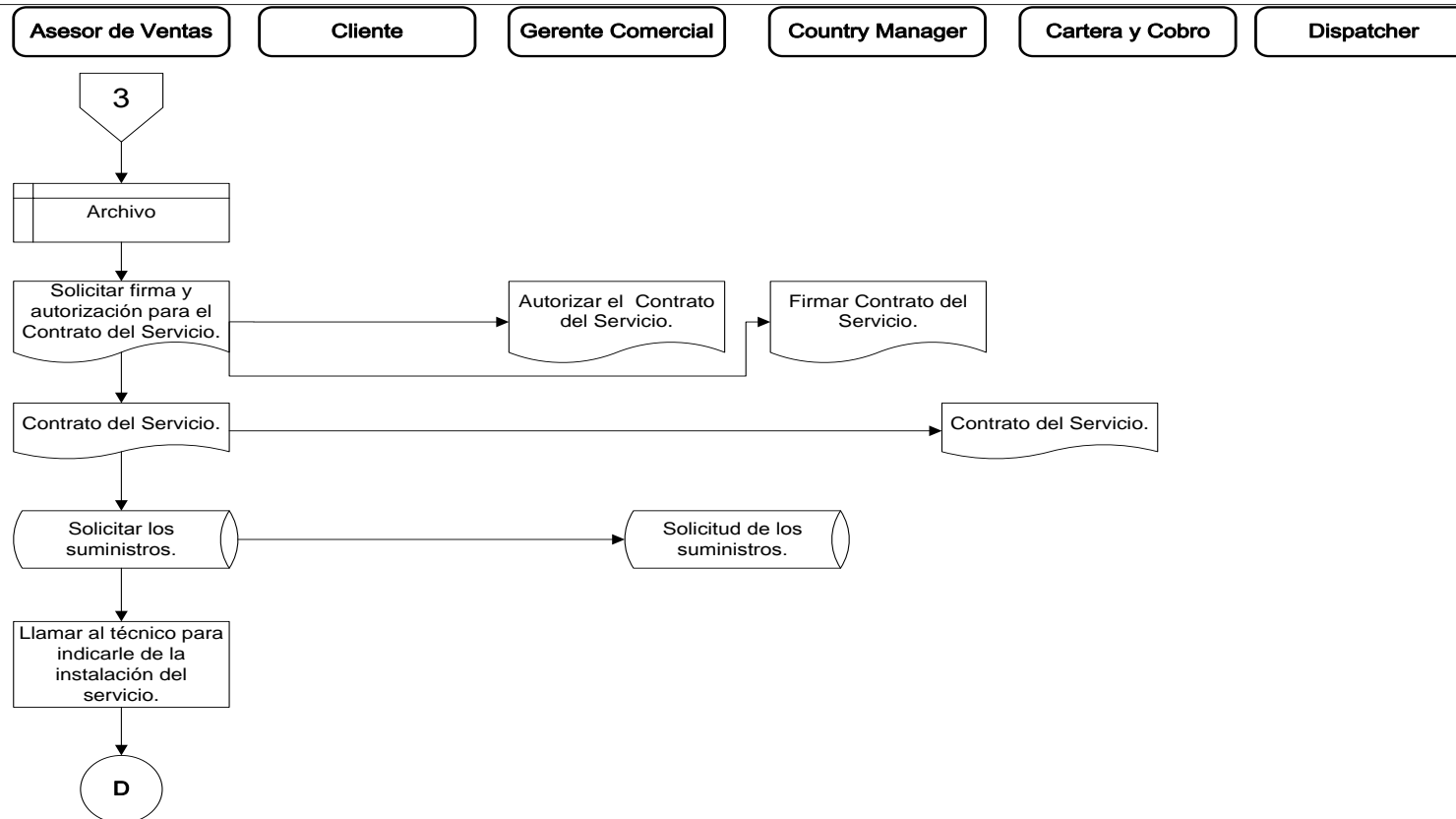
 Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S./ Ejecutar las ventas del Servicio ofrecido a los clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




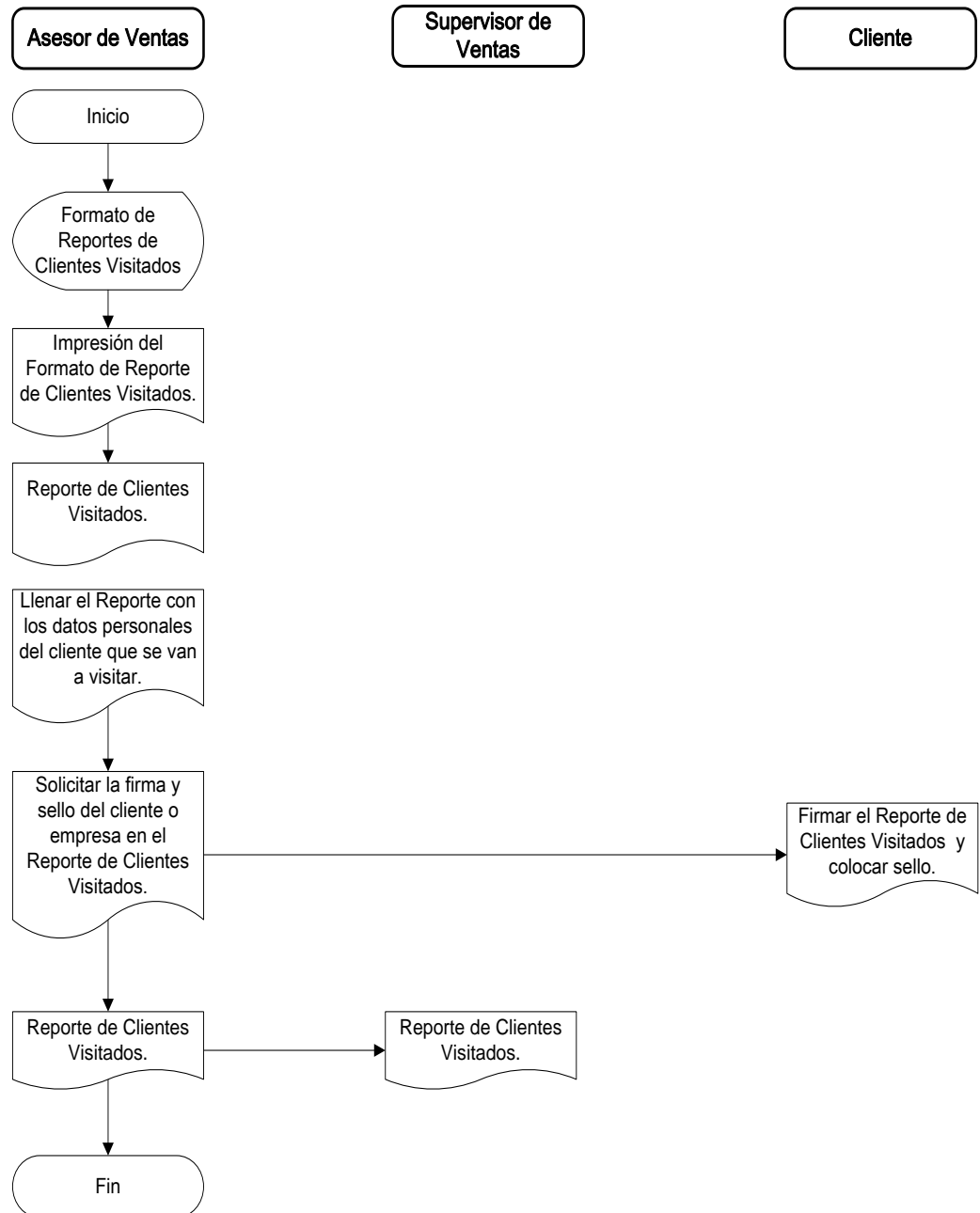
 Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S./ Ejecutar las ventas del Servicio ofrecido a los clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




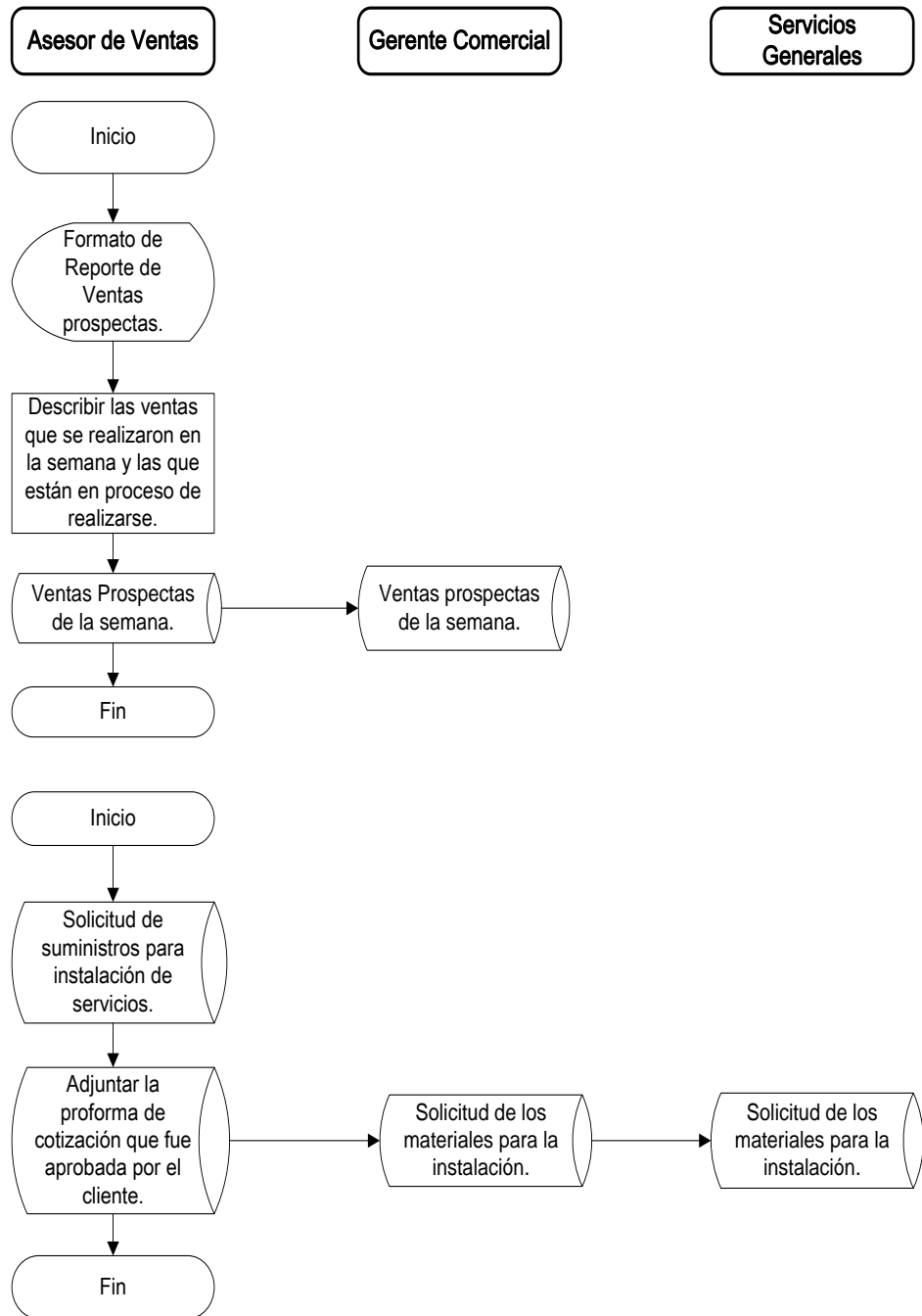
 Realizar visitas a los clientes interesados en el servicio que ofrece la empresa G4S./ Ejecutar las ventas del Servicio ofrecido a los clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




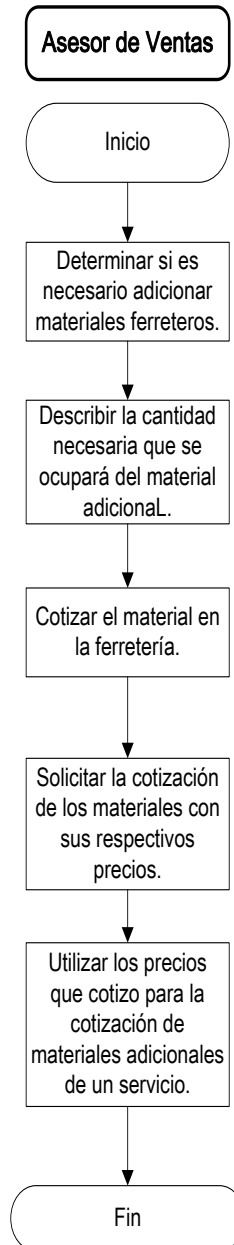
 Elaborar Reporte de Clientes Visitados.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




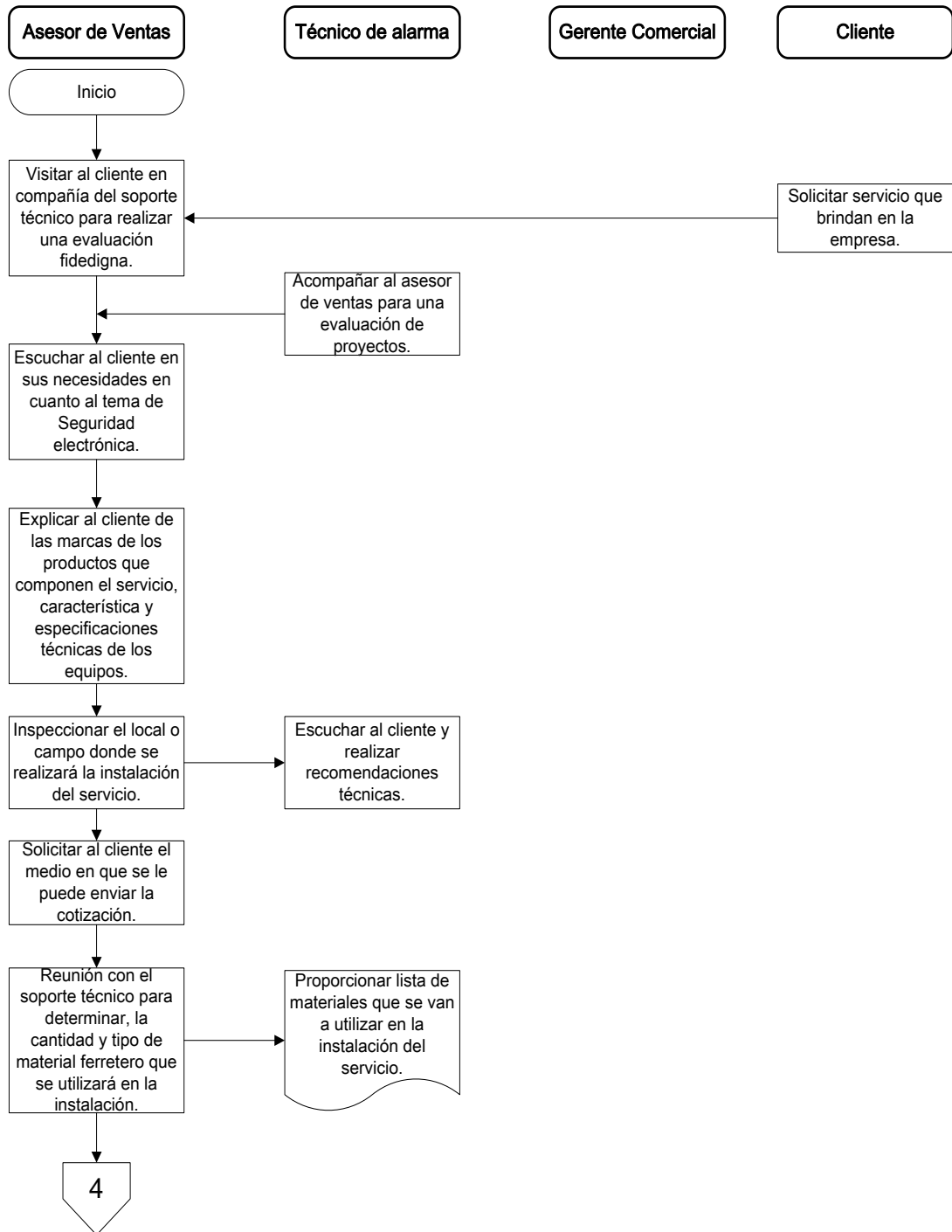
 Elaborar Reportes de las Ventas prospectas (Planeador)./ Solicitar suministros necesarios para la instalación de un servicio.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




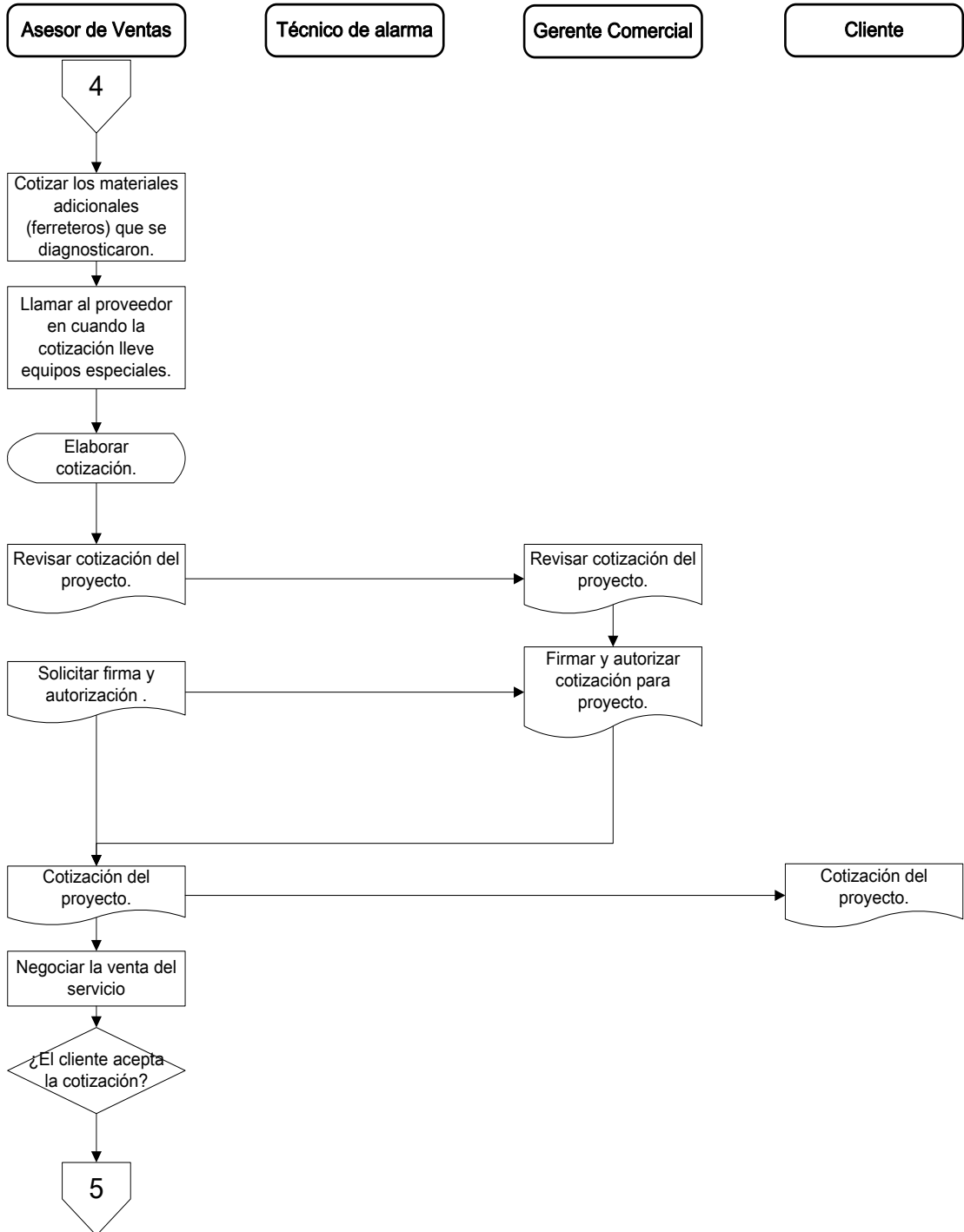
 Elaborar cotizaciones de los materiales adicionales que se utilizarán en un servicio. Ejemplo: materiales ferreteros.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




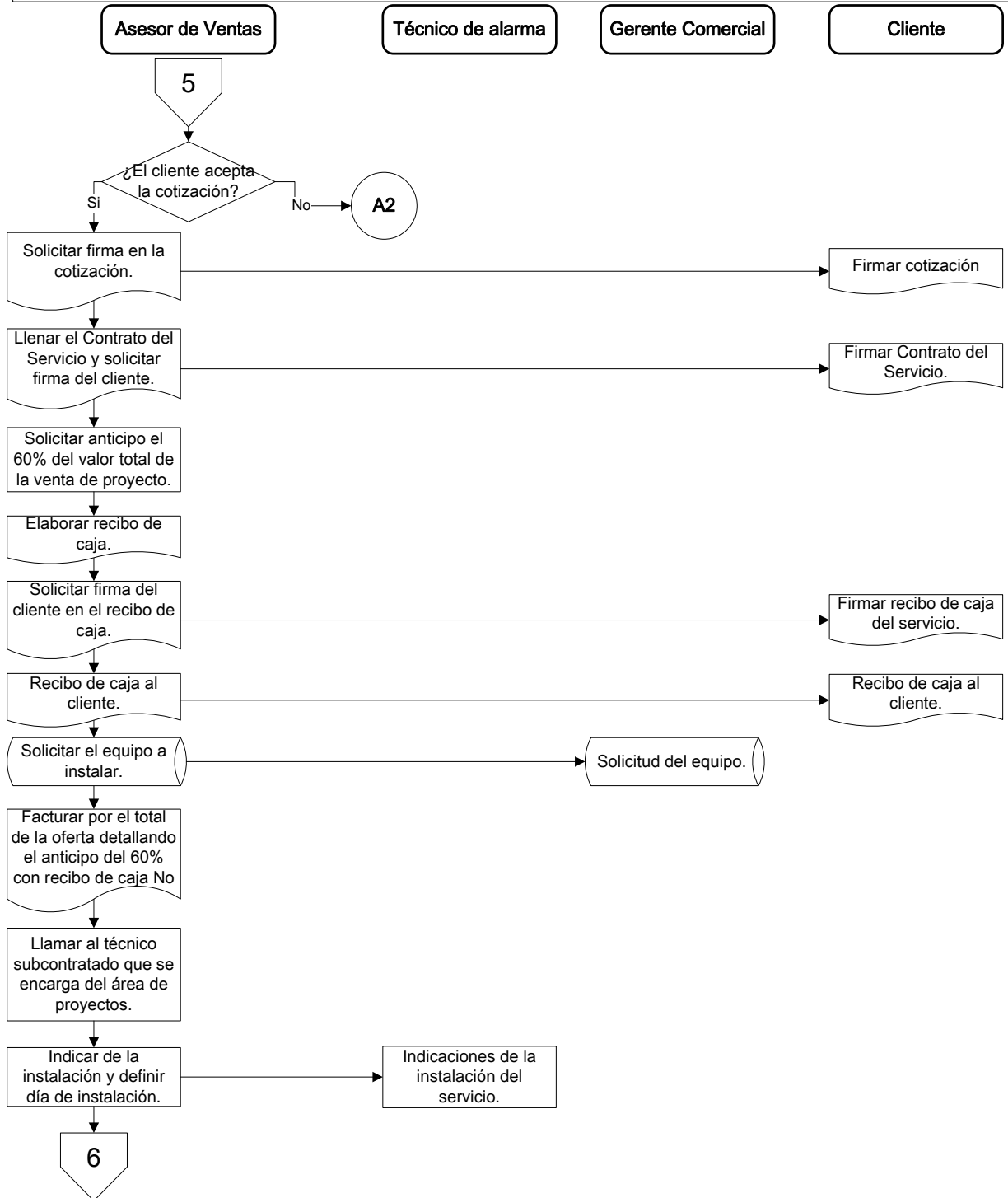
 Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




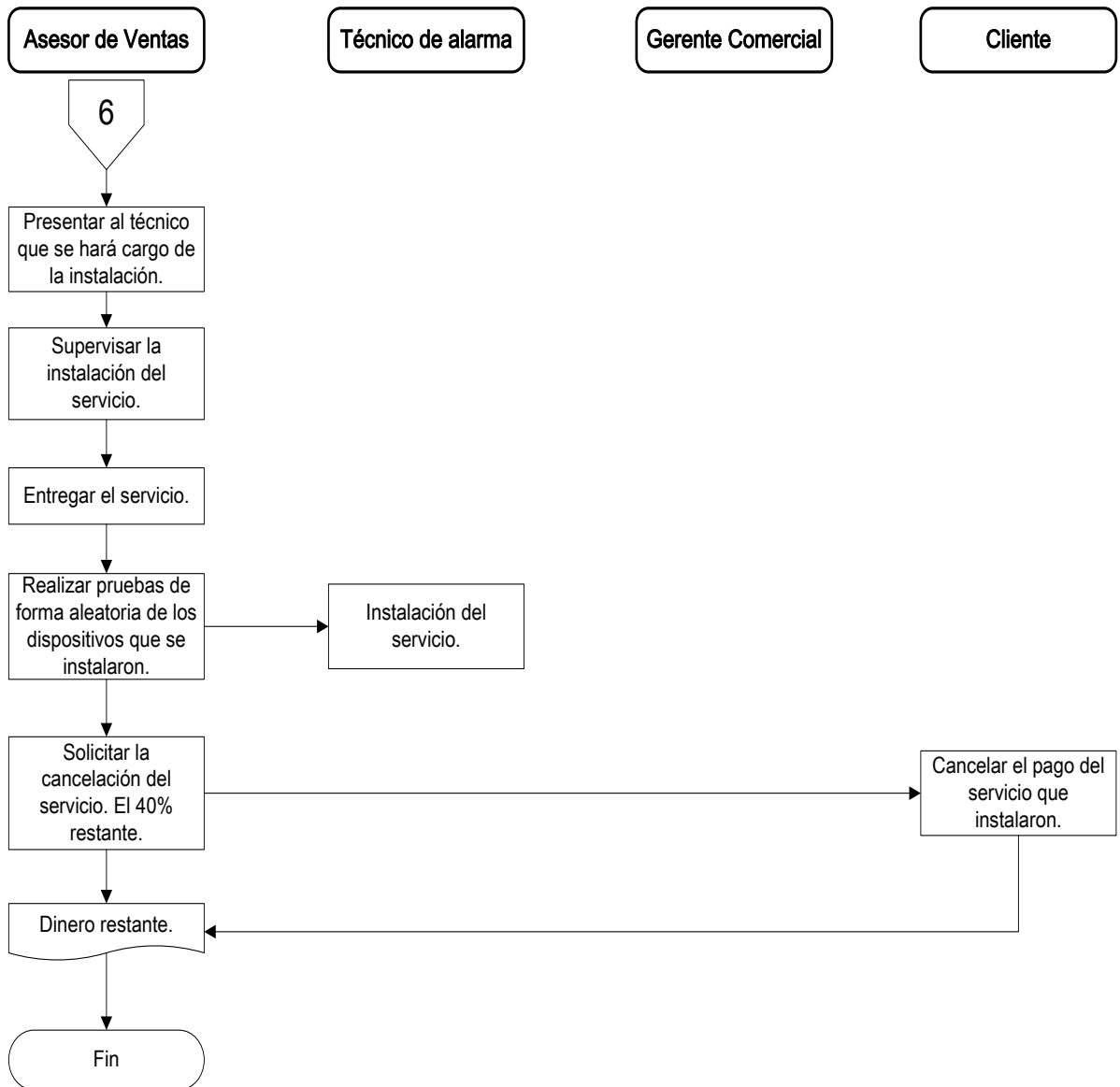
 Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




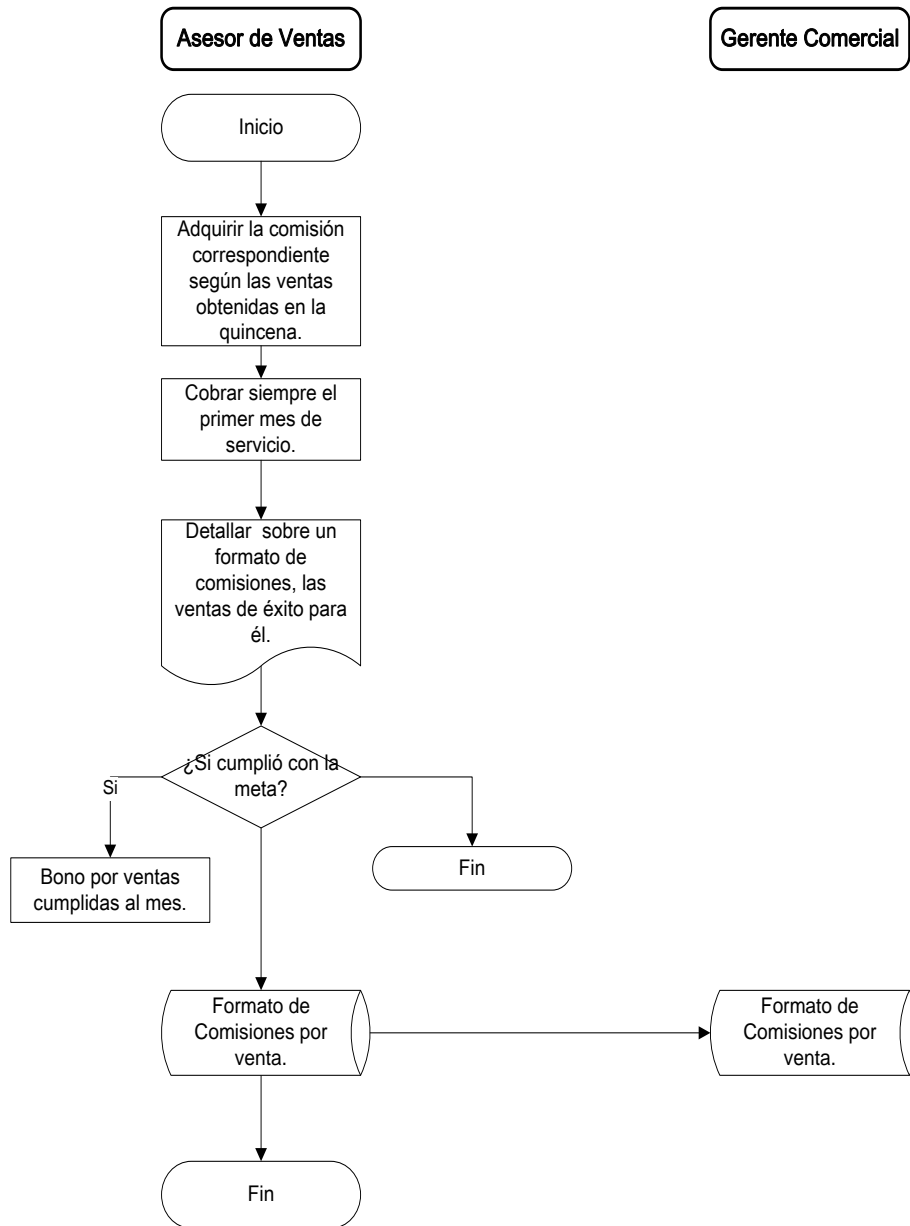
 Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




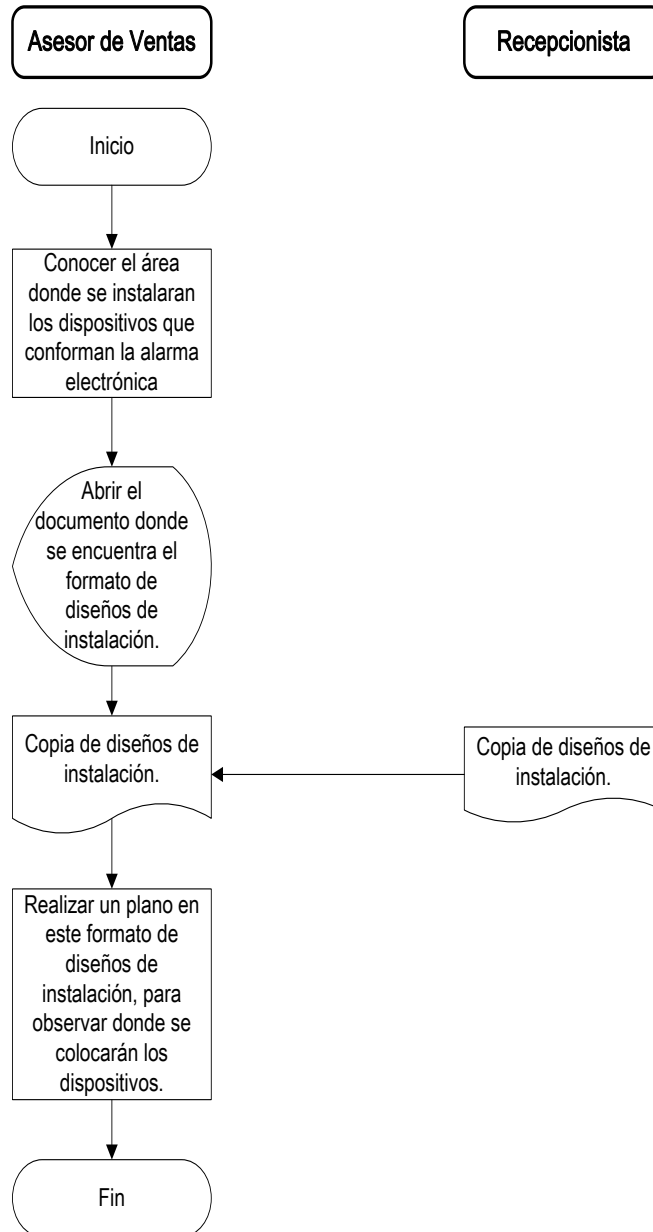
 Gestionar, ejecutar y dar seguimiento a las ventas de proyecto.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Entregar el total de ventas realizadas cada quince días a Gerencia comercial para que procedan al pago de las comisiones.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Elaborar diseños de instalación.			
Gerencia Comercial	Cargo: Asesor de Ventas	Fecha de elaboración: 25-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Servicio al cliente



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Servicio al Cliente.
Ubicación:	Gerencia Comercial.
Jefe inmediato:	Gerente Comercial.
Subordinados o personal a cargo:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Técnico de Alarma.
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	Atender a los clientes de una manera profesional, con énfasis en la calidad del servicio, para crear y mantener la relación con cada cliente y desarrollar una escucha activa dando una argumentación adecuada para fidelizar a los clientes.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Atender las llamadas de los clientes que solicitan un servicio. ✚ Atender las llamadas de los clientes que realizan un reclamo en su servicio. ✚ Revisar los reportes de trabajo diarios que los técnicos le entregan de los trabajos que realizan. ✚ Estar en constante comunicación con el Dispatcher para la gestión de la solución de reclamos e informales a los técnicos el mantenimiento que necesitan los clientes en el servicio que se presta. ✚ Dar seguimiento y solución a los clientes que tienen problemas con el servicio de alarma electrónica. ✚ Coordinar con el Dispatcher las visitas técnicas de los clientes que presentan problemas días anteriores. ✚ Controlar al personal técnico. ✚ Solicitar los suministros del área técnica cuando estos lo requieran a la encargada de Servicios Generales. ✚ Asegurar el mantenimiento técnico cuando un cliente lo solicite.

<ul style="list-style-type: none">+ Elaborar la facturación de los accesorios adicionales que se les cambian a los clientes cuando están en mal estado.+ Elaborar informes de las visitas técnicas que se realizan diariamente para enviarlos al Dispatcher.+ Comunicar a Dispatcher de la problemática diaria que presentan los sistemas de seguridad de los clientes.
Requisitos del Cargo: Lic. en Administración <ul style="list-style-type: none">+ Conocimientos de alarmas electrónicas.
Experiencia: 3 años en cargos similares.
Competencia: <ul style="list-style-type: none">+ Honestidad+ Sutileza+ Atención+ Conocimiento+ Vocación+ Empatía.+ Buena Comunicación
Relaciones con otros cargos: Gerente Comercial, Dispatcher, Cartera y Cobro, Servicios Generales, Técnico de Alarma.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Dar seguimiento y solución a los clientes que tienen problemas con el servicio de alarma electrónica.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	1.	Recibir llamadas de los clientes cuando tienen algún problema.	
	2.	Escuchar atento al cliente para poder dar solución a sus problemas.	
	3.	Anotar los datos del cliente que presenta problemas con su alarma.	
	4.	Programar visita técnica para el cliente que presenta problemas con su alarma.	
	5.	Revisar agenda del técnico y anexar al cliente en la lista de visitas técnicas del día siguiente.	
	6.	Informar al cliente que la visita técnica está programada para el día siguiente.	
	7.	Indicar los clientes con problemas en la alarma electrónica.	
	8.	Confirmar con el cliente la visita técnica.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar con el Dispatcher del C4I las visitas técnicas de los clientes que presentan problemas días anteriores.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1. 2.	Recibir la lista de los clientes que presentaron problemas con su alarma electrónica. (Ver anexo 10). Anexar a la lista los clientes que llamaron a la empresa para la visita técnica.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar al personal técnico.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
	1.	Estar en constante comunicación con los técnicos, para saber su ubicación y los trabajos realizados diariamente.	
	2.	Elaborar una ruta de trabajo para los técnicos y entregárselas por la mañana.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Servicio al Cliente

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 04 de Enero 10

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Solicitar los suministros del área técnica cuando estos lo requieran a la encargada de Servicios Generales.

Cargos Relacionados
No
Descripción de la Actividad

Técnico de Alarma

1.

Recibir los suministros y/o equipos que el cliente requiere para que su alarma electrónica funcione perfectamente.

Servicios Generales

2.

Solicitar los suministros y/o equipos que el técnico requiere, enviándole un correo electrónico donde detalle los requerimientos del cliente.

Servicios Generales

3.

Recibir los suministros y/o equipos solicitados.

Técnico de Alarma

4.

Entregar a los técnicos los requerimientos.



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Asegurar el mantenimiento técnico cuando un cliente lo solicite.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>Recibir del cliente la solicitud de mantenimiento técnico para su alarma electrónica.</p> <p>Planificar la visita del técnico a donde el cliente.</p> <p>Indicar al técnico el mantenimiento que se realizará donde el cliente.</p>	




Wackenhut de Nicaragua

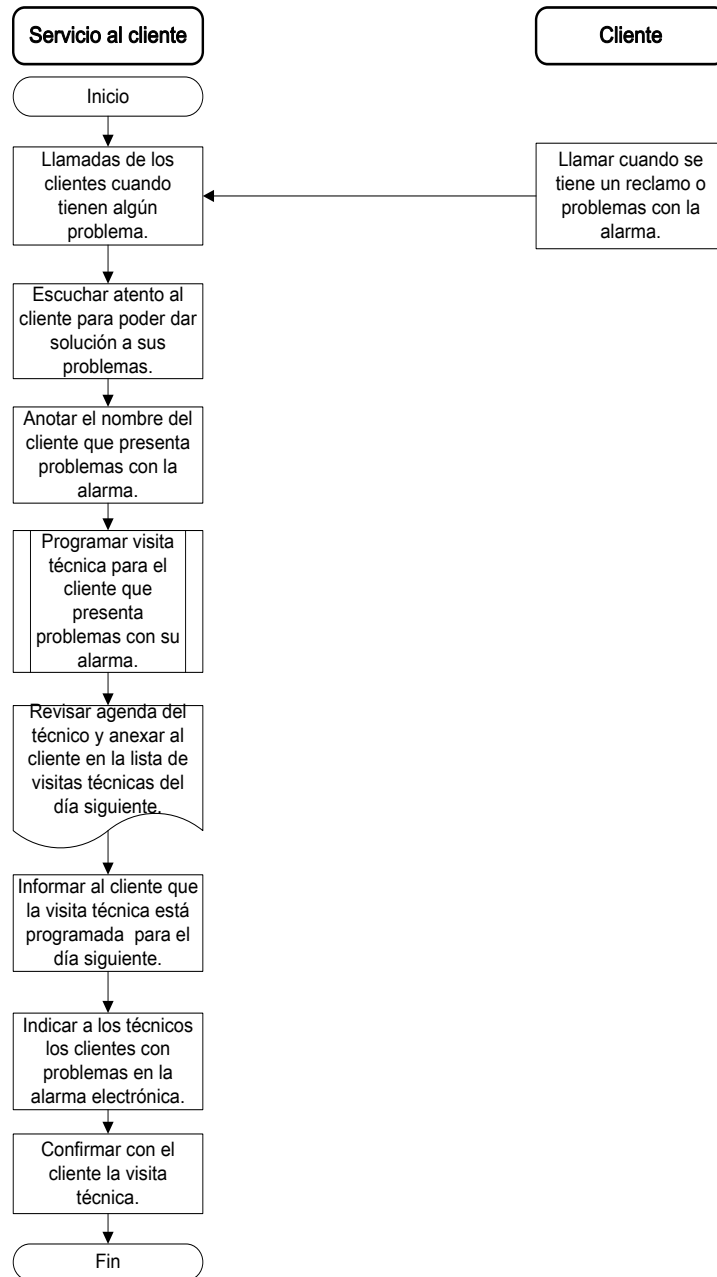
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar la facturación de los accesorios adicionales que se les cambian a los clientes cuando están en mal estado o cuando el cliente solicita el cambio del equipo.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Revisar la hoja de trabajo que el técnico entrega diariamente, para confirmar lo que se cambio o instalo donde el cliente.	
	2.	Preguntar al técnico para verificar si realmente se realizo este trabajo.	
	3.	Abrir el formato de facturación de equipos adicionales detallar los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha ✓ Nombre del cliente ✓ Detallar los equipos que se les instalaron al cliente con su costo correspondiente. 	
	4.	Enviar por medio de correo electrónico la facturación de los equipos adicionales, para solicitar su autorización.	


 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar informes de las visitas técnicas que se realizan diariamente para enviarlos al Dispatcher.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	1.	Recibir reporte de visitas diarias de los clientes a quienes les realizan reparaciones y mantenimiento a su alarma electrónica.	
	2.	Leer los reportes de las visitas diarias de los técnicos.	
Dispatcher	3.	Enviar un informe detallando las visitas a los clientes que realizaron los técnicos y el trabajo que se hizo en cada una de ellas.	

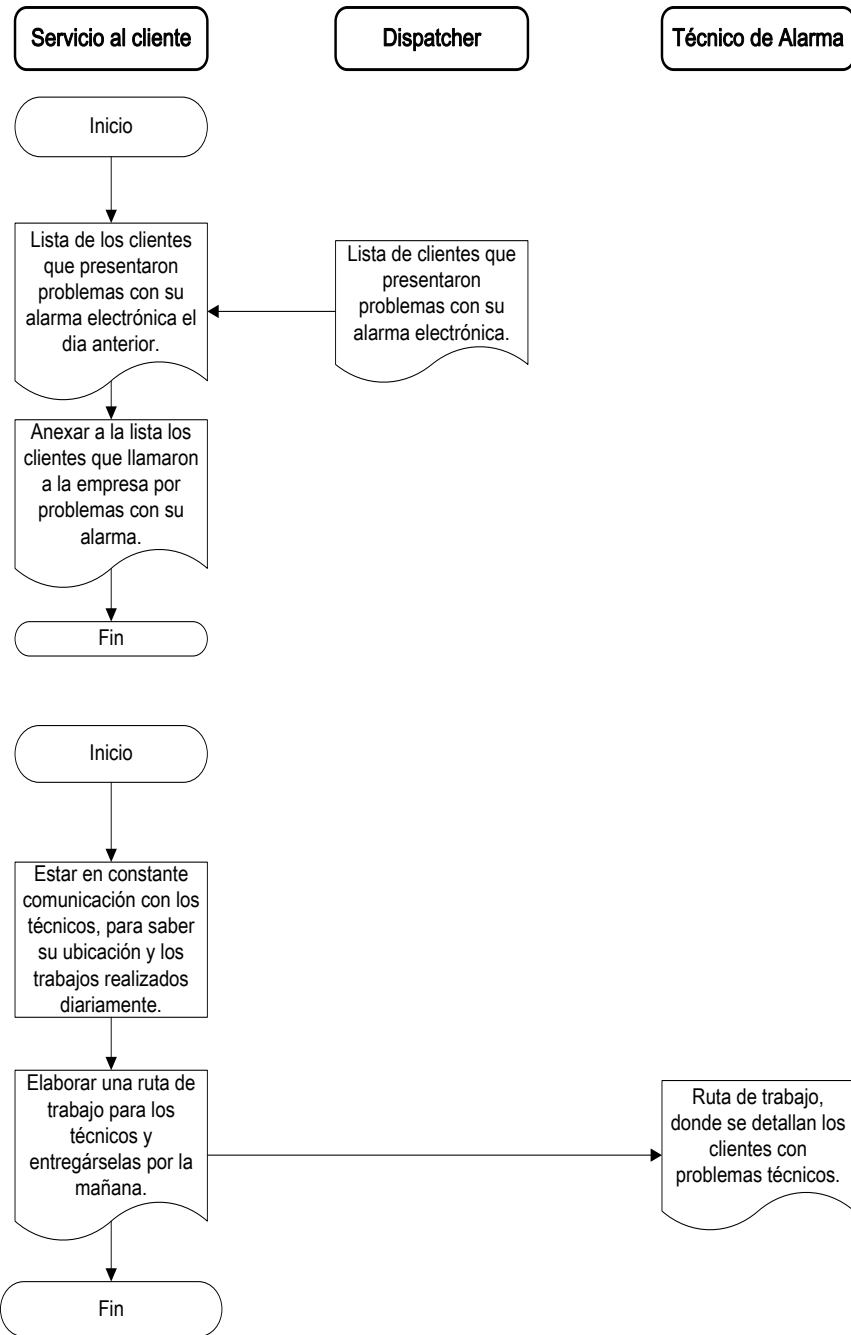
 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicio al Cliente	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar los reportes de trabajo diarios que los técnicos le entregan de los trabajos que realizan.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	1. 2. 3. 4.	Recibir los reportes de trabajos diarios. Chequear los reportes diarios que llenan los técnicos de los mantenimientos que realizan. Preguntar a los técnicos si necesitan algún repuesto o material. Solicitar el material que ocuparan los técnicos el día siguiente.	


Diagramas

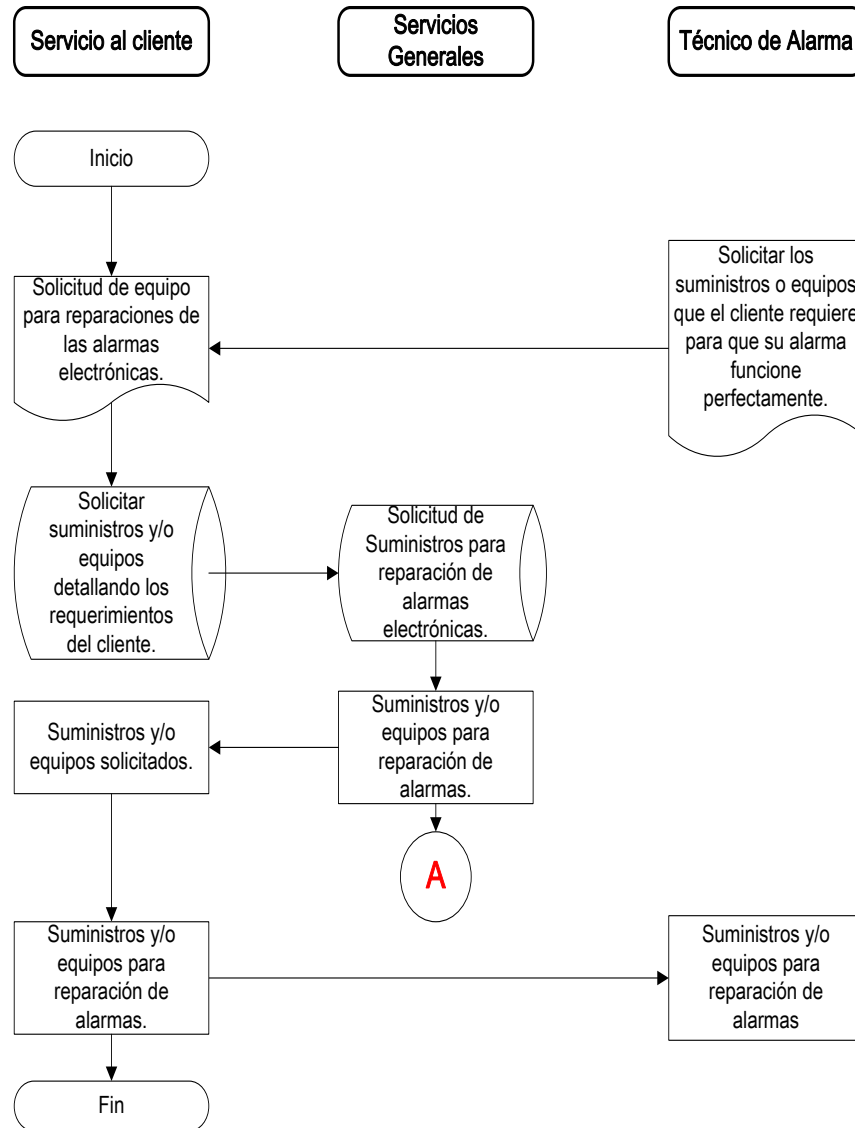
 Dar seguimiento y solución a los clientes que tienen problemas con el servicio de alarma electrónica.			
Gerencia Comercial	Cargo: Servicio al cliente	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




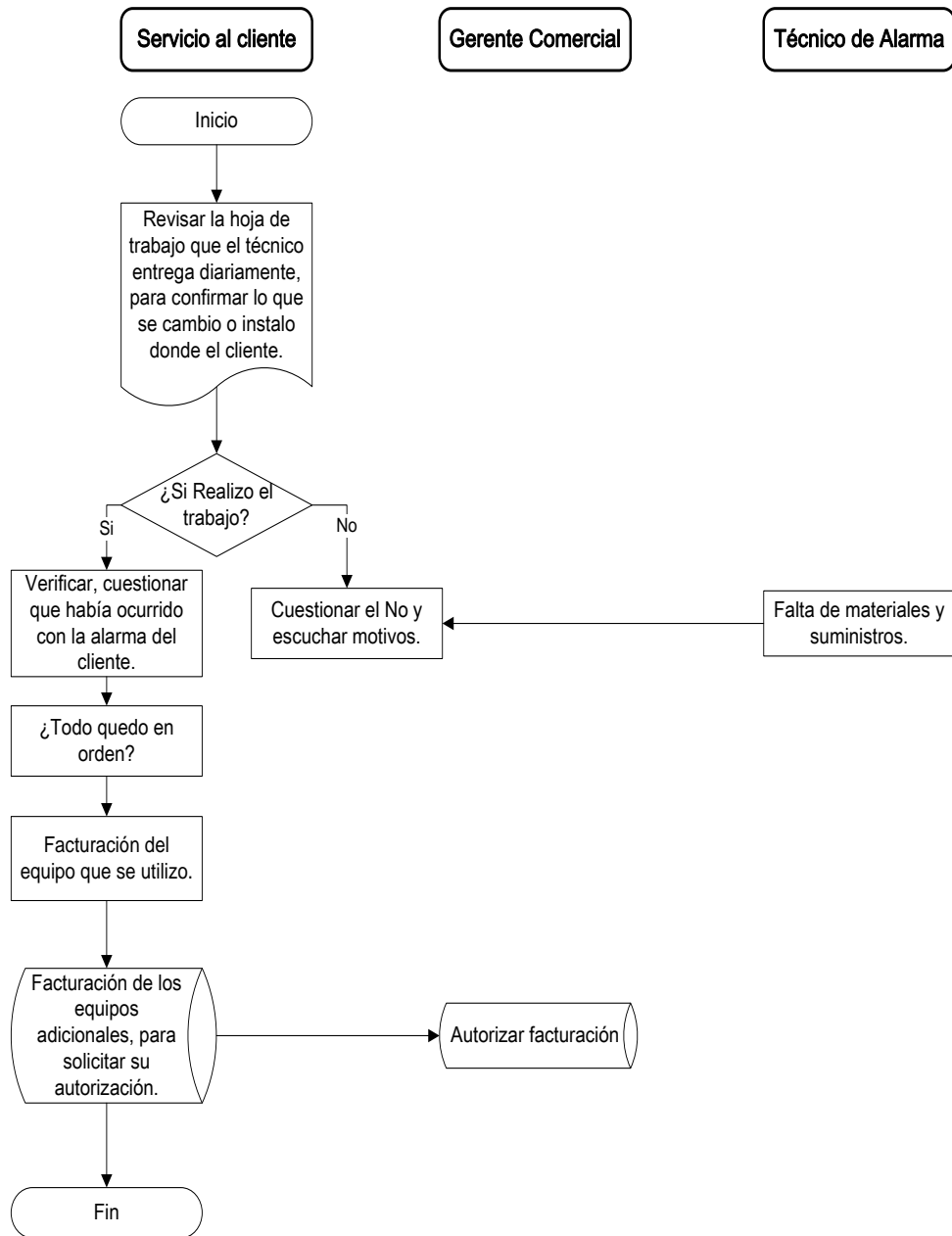
 Coordinar con el Dispatcher del C4I las visitas técnicas de los clientes que presentan problemas días anteriores./ Controlar al personal técnico.			
Gerencia Comercial	Cargo: Servicio al cliente	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Solicitar los suministros del área técnica cuando estos lo requieran a la encargada de Servicios Generales.			
Gerencia Comercial	Cargo: Servicio al cliente	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

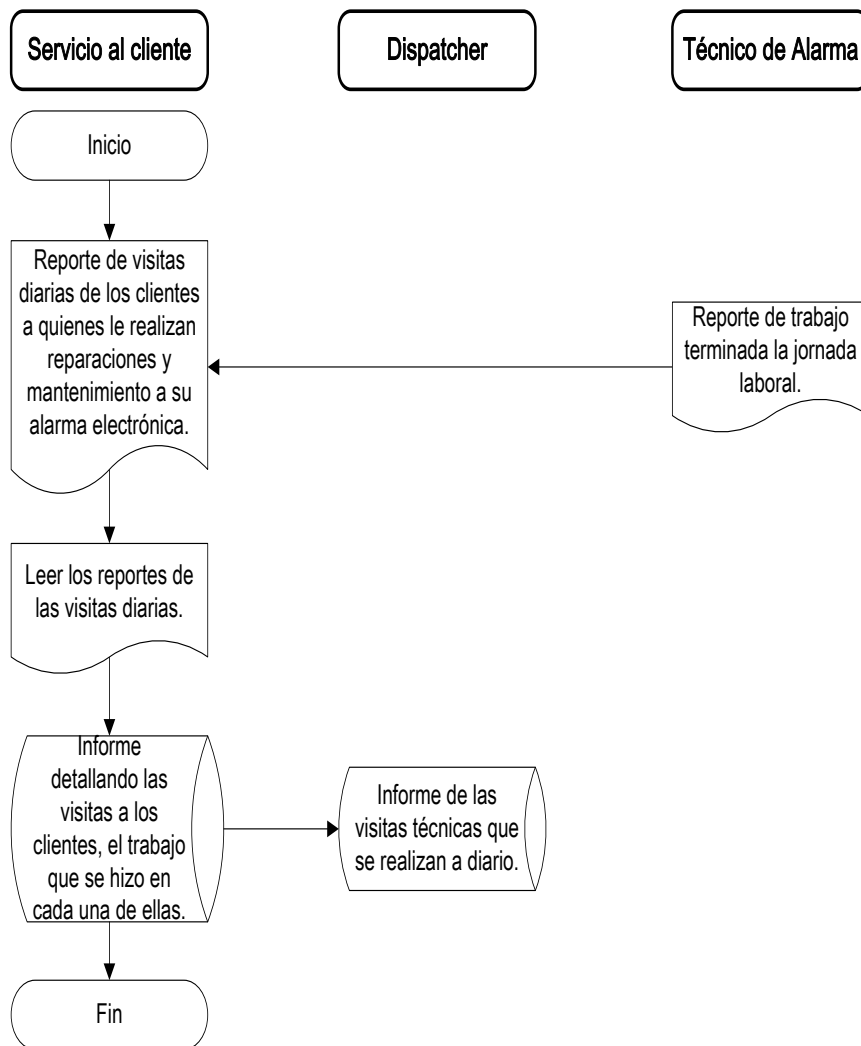


 Elaborar la facturación de los accesorios adicionales que se les cambian a los clientes cuando están en mal estado o cuando el cliente solicita el cambio del equipo.			
Gerencia Comercial	Cargo: Servicio al cliente	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



GS Elaborar informes de las visitas técnicas que se realizan diariamente para enviarlos al Dispatcher.

Gerencia Comercial	Cargo: Servicio al cliente	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Técnico de Alarma



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Técnico de alarma.
Ubicación:	Gerencia Comercial
Jefe inmediato:	Gerente Comercial / Servicio al Cliente
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	3
Nivel:	IV
Función General: Realizar reparaciones, mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de seguridad electrónica tales como: Alarmas, CCTV, Control de Acceso; cuando el Dispatcher y Gerente Comercial se lo indica.	
Funciones Específicas:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Solicitar los equipos necesarios a utilizar en el mantenimiento o reparación de las alarmas electrónicas a Servicios Generales. ✚ Recibir lista de clientes a visitar en el día y el radio transmisor del Dispatcher. ✚ Solicitar orden de combustible a recepcionista. ✚ Chequear, limpiar y suministrarle diesel al vehículo que le asignan. ✚ Visitar al cliente y redactar reporte de los trabajos realizados a lo largo del día. ✚ Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes. ✚ Realizar cambio de tarjeta electrónica del Panel de control de la alarma. ✚ Realizar cambio de batería del Panel de control de la alarma. ✚ Realizar cambio de teclado. ✚ Realizar cambio de Contactos. ✚ Realizar cambio de Sensores. ✚ Realizar cambio de Transformadores. ✚ Instalar Rótulos donde el cliente que indique que ahí hay alarma electrónica de G4S. ✚ Realizar mantenimiento preventivo a las alarmas electrónicas de los clientes. ✚ Cambiar botones de pánico. ✚ Cambiar cableado. 	

<ul style="list-style-type: none">✚ Realizar cambios en el sistema de alarma como son los códigos de los clientes.✚ Realizar evaluaciones de reinstalación de los servicios que ofrecen en la G4S.✚ Cambiar o instalar Sirenas donde el cliente lo solicite.✚ Elaborar planes de mantenimiento cuando sea necesario.✚ Realizar cambio de línea telefónica cuando el cliente lo requiera.✚ Desinstalar equipos de alarma electrónica.✚ Realizar instalaciones de equipos cuando los otros técnicos están ocupados.✚ Entregar a Servicios Generales los equipos que se desinstalan o se cambian.✚ Elaborar reportes de horas extras y entregarlo a Gerente Comercial.
Requisitos del Cargo: Técnico en circuitos electrónicos. Conocimientos de seguridad electrónica.
Experiencia: 2 años de experiencia en cargos similares.
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Comunicación fluida.✚ Amabilidad y servicio al cliente.✚ Conocer los equipos a que les da mantenimiento y reparación
Relaciones con otros cargos: Servicios Generales, Recepcionista, Dispatcher, Gerente Comercial.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 01 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Solicitar los equipos necesarios a utilizar en el mantenimiento o reparación de las alarmas electrónicas a Servicios Generales.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Solicitar el equipo o material a utilizar.	
Servicios Generales	2.	Recibir el equipo o material.	
	3.	Firmar orden de entrega, haciendo constar que el equipo o material fue entregado al técnico.	
	4.	Revisar si el equipo funciona correctamente o es el que se solicitó.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 01 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Recibir lista de clientes a visitar en el día.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Llegar a la empresa G4S por la mañana.	
Dispatcher	2.	Esperar que le lleven lista de clientes a visitar en el día.	
	3.	Recibir indicaciones de visitas a los clientes.	
	4.	Recibir llamadas telefónicas indicando añadir más clientes a la lista de visitas del día.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 01 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Solicitar orden de combustible a recepción.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Llegar a la empresa G4S por la mañana.	
	2.	Solicitar la orden de combustible.	
	3.	Firmar documento donde se refleja la fecha, la cantidad de gasolina a suministrar al vehículo, placa del vehículo, y el nombre del encargado del vehículo.	
Recepcionista	4.	Recibir orden de combustible.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Técnico de Alarma

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Martes 02 de Octubre 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Chequear, limpiar y suministrarle diesel al vehículo que le asignan.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1. Chequear vehículo asignado.
2. Revisar agua del radiador todos los días.
3. Revisar varia de aceite.
4. Verificar si están las 5 llantas en buen estado y con aire.
5. Verificar si están los triángulos.
6. Verificar si esta la gata con su varia.
7. Limpiar el vehículo.
8. Firmar orden de salida del vehículo en caseta con el guarda a cargo.
9. Ir a la gasolinera para que le suministren la gasolina al vehículo, dependiendo de la distancia que se vaya a recorrer.
10. Entregar al encargado de la bomba la orden de combustible emitida por la encargada de Recepción.
11. Recibir la copia de esta orden de combustible.
12. Guardar la copia de la orden de combustible.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 02 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Visitar al cliente y redactar reporte de los trabajos realizados a lo largo del día.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Revisar sistema de alarma electrónica.	
	2.	Diagnosticar el fallo que tiene la alarma electrónica.	
	3.	Dar solución al fallo antes previsto. Si se tiene el equipo necesario.	
	4.	Elaborar el reporte de trabajo de lo que realizó en la visita técnica al cliente. (Ver anexo 11)	
	5.	Solicitar al cliente su firma y sello de la empresa.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/4	Fecha de elaboración: Martes 02 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1. 2. 3.	<p>Revisión General del sistema de alarma. Realizar Test mode del sistema de alarma. Verificar el fallo.</p> <p>Al realizar la revisión del sistema de alarma electrónica se pueden detectar los diferentes fallos:</p> <p>[1] Batería Baja. [2] Transformador con corriente eléctrica. [4] Salida de sirena desconectada. [5] Máxima de corriente de sirena EXC. [6] Máxima de corriente de Auxiliar EXC. [7] Fallo de Comunicación. [8] Pérdida de Hora. [9] Fallo de sabotaje o de cableado en zona. [10] Fallo de supervisión de Línea Telefónica.</p> <p>1.1. Si el fallo fuese [1] se procede a:</p> <p>a) Revisar el panel a ver si esta desconectado uno de los bornes de la batería.</p>	




Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 2/4	Nombre del Procedimiento: Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>b) Cambiar batería.</p> <p>1.2. Si el fallo fuese [2] se procede a:</p> <p>a) Revisar el transformador, ver si esta desconectado uno de los bornes del cableado con corriente eléctrica del transformador.</p> <p>b) Revisar si hay corriente eléctrica en la toma corriente; a algunos clientes se les dispara el breaker por fallas eléctricas o sobre voltaje, cuando sucede esto es necesario el cambio del transformador.</p> <p>1.3. Si el fallo fuese [4] se procede a:</p> <p>a) Algunas veces por indicaciones del Dispatcher el cliente corta el cable de la Sirena por consiguiente si sucede esto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar Sirena. 2. Empalmar cableado de Sirena. 3. Sirenas en mal estado por: usadas y fuertes descargas eléctricas. En este caso se tiene que realizar cambio de este dispositivo. <p>1.4. Si el fallo fuese [5] se procede a:</p> <p>En paradox si se excede de 3 Amp. El fallo se presenta y se puede apagar el sistema. Solamente se puede colocar una sirena de 30 voltios o 2 sirenas de 15 voltios.</p> <p>Si existe más de 30 voltios se coloca una fuente de</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 3/4	Nombre del Procedimiento: Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>Poder de 1.5 Amp., caja metálica, transformador, batería y un relay con su soque de 5 hilos.</p> <p>1.5. Si el fallo fuese [6] se procede a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Colocar una fuente de poder de 1.5 Amp. La capacidad de la alarma es de 8 sensores por alarma, 1 o 2 sensores por cada zona. <p>1.6. Si el fallo fuese [7] se procede a:</p> <p>Cuando la alarma no comunicó se revisa el sistema para ver cuál es el problema.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Revisar línea telefónica para ver si tiene tono. b) Entrar programa + código. c) Entrar a cada una de las direcciones de comunicación de C4I. d) Volver a ingresar números telefónicos del C4I. e) Volver a ingresar el Contact Id. f) Salir del programa. g) Realizar pruebas pulsando constantemente 1 y 3. h) Recibir llamadas del Dispatcher indicando la comunicación de las alarmas. <p>1.7. Si el fallo fuese [8] se procede a:</p> <p>Este fallo se puede dar cuando se va la luz y cuando hace falta la batería. Se ingresa el código del instalador o el código de programación.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Presionar tecla Mem.

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 4/4	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Técnico de alarma		Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.
		b) Ingresar hora militar. c) Pulsar Enter dos veces. 1.8. El fallo [9] se da esporádicamente 1.9. Si el fallo fuese [10] se procede a: a) Revisar el cableado de la línea telefónica. b) Revisar si hay tono en la línea telefónica. c) Cambiar línea telefónica si existe una nueva línea.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Martes 02 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de tarjeta electrónica del Panel de control de la alarma.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Visitar al cliente.	
	2.	Diagnosticar al cliente que su alarma tiene fallo en la tarjeta electrónica.	
Servicios Generales	3.	Solicitar la tarjeta electrónica.	
	4.	Firmar la salida de este dispositivo a cambiar.	
	5.	Recibir el dispositivo.	
	6.	Ir donde el cliente que necesita el cambio de la tarjeta electrónica.	
	7.	Revisar sistema de alarma para copiar programación y luego colocarla igual en la tarjeta a cambiar.	
	8.	Destapar panel de control.	
	9.	Desconectar transformador, batería y línea telefónica.	
	10.	Desconectar cableado de tarjeta dañada.	
	11.	Conectar teclado + transformador.	
	12	Hacer puente con la PGM + Zona 1 para Recetear el sistema.	



Wackenhut de Nicaragua


Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Realizar cambio de tarjeta electrónica del Panel de control de la alarma
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	13.	Conectar el cableado a nueva tarjeta. Según indicaciones del cableado de la tarjeta anterior
	14.	Tapar panel de control.
	15.	Configurar con propiedades extras que el cliente solicite.
	16.	Introducir códigos de datos de comunicación.
	17.	Revisar los retardos de entrada y de salida, zonas instantáneas, zonas 24 hrs, zonas dobles pulso, zonas de fuego.
	18.	Activar la opción de auto armado X hora programada, auto armado en 15 min sin movimiento. Que un usuario arme pero no desarme. Cuando el cliente lo solicite.
	19.	Realizar pruebas de transmisión con Dispatcher.
	20.	Realizar reporte de trabajo
	21.	Solicitar firma y sello del cliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 02 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de batería del Panel de control de la alarma.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales Servicios Generales	1.	Visitar al cliente.	
	2.	Diagnosticar al cliente que su alarma tiene fallo en la batería.	
	3.	Solicitar la batería a cambiar.	
	4.	Firmar la salida de este dispositivo a cambiar.	
	5.	Recibir el dispositivo.	
	6.	Ir donde el cliente que necesita el cambio de la batería.	
	7.	Revisar sistema de alarma para confirmar este fallo.	
	8.	Destapar el panel de control de la alarma.	
	9.	Desconectar los cables de la batería en mal estado.	
	10.	Sacar batería del panel de control.	
	11.	Colocar batería nueva en el panel de control.	
	12.	Conectar los cables correspondientes a la batería nueva.	
	13.	Tapar el panel de control.	
	14.	Realizar reporte de trabajo.	
	15.	Solicitar firma y sello al cliente.	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de teclado.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Visitar al cliente.	
	2.	Revisar si el fallo es que el teclado esta en mal estado.	
Servicios Generales	3.	Solicitar el nuevo teclado.	
	4.	Firmar la salida del dispositivo a utilizar.	
	5.	Recibir el nuevo teclado.	
	6.	Ir donde el cliente.	
	7.	Revisar sistema de alarma electrónica.	
	8.	Desconectar teclado en mal estado.	
	9.	Sacar teclado.	
	10.	Colocar y conectar teclado nuevo.	
	11.	Revisar nuevamente opciones del sistema de la alarma electrónica.	
	12.	Elaborar reportes de trabajo.	
	13.	Solicitar firma y sello del cliente.	
	14.	Despedirse del cliente.	
	15.	Trasladarse hacia donde otro cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de Contactos.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Visitar al cliente.	
	2.	Diagnosticar al cliente que existe fallo en los contactos.	
Servicios Generales	3.	Solicitar los contactos a cambiar.	
	4.	Firmar la salida de este dispositivo a cambiar.	
	5.	Recibir el dispositivo.	
	6.	Ir donde el cliente que necesita el cambio de los contactos.	
	7.	Revisar sistema de alarma.	
	8.	Quitar los tornillos del contacto.	
	9.	Desconectar los cables del contacto en mal estado.	
	10.	Extraer contactos.	
	11.	Colocar contactos nuevos con el cableado correspondiente.	
	12.	Realizar reporte de trabajo.	
	13.	Solicitar firma y sello al cliente.	
	14.	Despedirse del cliente.	
	15.	Trasladarse hacia donde otro cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de Sensores.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Visitar al cliente.	
	2.	Diagnosticar al cliente que existe fallo en los sensores.	
Servicios Generales	3.	Solicitar los sensores a cambiar.	
	4.	Firmar la salida del dispositivo a cambiar.	
	5.	Recibir el dispositivo.	
	6.	Ir donde el cliente que necesita el cambio de los sensores.	
	7.	Revisar sistema de alarma.	
	8.	Quitar los tornillos del sensor.	
	9.	Desconectar los cables del sensor en mal estado.	
	10.	Extraer sensores.	
	11.	Colocar sensores nuevos con el cableado correspondiente.	
	12.	Realizar reporte de trabajo.	
	13.	Solicitar firma y sello al cliente.	
	14.	Despedirse del cliente.	
	15.	Trasladarse hacia donde otro cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de Transformadores.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Visitar al cliente.	
	2.	Diagnosticar al cliente que existe fallo en el transformador.	
Servicios Generales	3.	Solicitar transformador.	
	4.	Firmar la salida de este dispositivo.	
	5.	Recibir este dispositivo.	
	6.	Ir donde el cliente que necesita el cambio del transformador.	
	7.	Revisar sistema de alarma.	
	8.	Quitar transformador en mal estado.	
	9.	Colocar transformador correspondiente.	
	10.	Realizar reporte de trabajo.	
	11.	Solicitar firma y sello al cliente.	
	12.	Despedirse del cliente.	
	13.	Trasladarse hacia donde otro cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Instalar Rótulos donde el cliente que indique que ahí hay alarma electrónica de G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Recibir indicaciones del lugar donde no se logró colocar el rótulo de la empresa G4S.	
Servicios Generales	3.	Recibir el rótulo correspondiente.	
	4.	Ir donde el cliente que fue asignado.	
	5.	Sacar la escalera del vehículo asignado y todas las herramientas necesarias (Martillo, clavos, rótulo) para instalar el rótulo.	
	6.	Realizar reporte de trabajo.	
	7.	Solicitar firma y sello del cliente.	
	8.	Guardar todas las herramientas que ocupo en este trabajo. (escalera, martillo)	
	9.	Trasladarse hacia donde otro cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar mantenimiento preventivo a las alarmas electrónicas de los clientes.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
	1.	Realizar visita al cliente.	
	2.	Realizar un mantenimiento preventivo a la alarma electrónica de este cliente.	
	3.	Revisar si todos los dispositivos están en buenas condiciones. En caso que algún dispositivo se encuentre en mal estado es necesario su cambio. Informar al cliente del dispositivo que se encuentra en mal estado.	
	4.	Realizar en el reporte de trabajo la solicitud de este dispositivo para llegar al cambiarlo al día siguiente.	
	5.	Solicitar autorización del cliente con su firma y sello.	
	6.	Despedirse del cliente e informarle que al día siguiente llegará a cambiar este dispositivo.	
	7.	Trasladarse hacia donde otro cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Cambiar botones de pánico.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Solicitar el botón de pánico.	
	2.	Firmar salida del dispositivo solicitado.	
	3.	Ir donde el cliente que solicita el botón de pánico.	
	4.	Llegar donde el cliente.	
	5.	Quitar tornillos del botón de pánico.	
	6.	Desconectar cableado del botón de pánico.	
	7.	Colocar nuevo botón de pánico.	
	8.	Conectar cableado del botón de pánico.	
	9.	Realizar prueba del botón de pánico.	
Dispatcher	10.	Llamar al Dispatcher para confirmar la activación de la alarma.	
	11.	Realizar reporte de trabajo.	
	12.	Solicitar firma y sello del cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Cambiar cableado.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial / Servicios Generales	1.	Solicitar el cable necesario.	
	2.	Esperar indicaciones para retirar el cable a donde proveedores.	
	3.	Salir de la empresa G4S.	
	4.	Firmar orden de salida del vehículo.	
	5.	Dirigirse hacia INSESA a retirar el cable.	
	6.	Llegar a INSESA retirar cable.	
	7.	Firmar orden de salida de esta herramienta de trabajo.	
	8.	Dirigirse hacia donde el cliente que solicita el nuevo cableado.	
	9.	Llegar donde el cliente.	
	10.	Quitar cableado en mal estado.	
	11.	Colocar nuevo cableado.	
	12.	Elaborar reporte de trabajo.	
	13.	Solicitar firma y sello del cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambios en el sistema de alarma como son los códigos de los clientes.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Recibir indicaciones del cliente donde se va a visitar.	
	2.	Llegar donde el cliente y solicitar hablar con la persona indicada.	
	3.	Revisar sistema de alarma electrónica.	
	4.	Solicitar código máster al cliente.	
	5.	Recetar el panel de control.	
	6.	Recolectar datos del sistema.	
	7.	Entrar al sistema.	
	8.	Pulsar entrar + código.	
	9.	Ingresar las zonas según especificaciones recolectadas anteriormente.	
	10.	Llamar para preguntar el número de cuenta del cliente.	
	11.	Volver a ingresar al sistema.	
	12.	Ingresar las respectivas direcciones.	
	13.	Ingresar el número de cuenta del cliente.	
	14.	Pulsar 4 veces la tecla 2ND y 4 veces 0 para que	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Realizar cambios en el sistema de alarma como son los códigos de los clientes.
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad
	15.	Comunique. Pulsar Entrar + código para ingresar los códigos de los clientes.
	16.	Ingresar usuario 01 y solicitar al cliente que ingrese su código secreto. Esto es según el número de usuarios que el cliente desee tener en su alarma.
	17.	Revisar nuevamente el sistema.
	18.	Confirmar que la sirena esta sin sonido y luego.
	19.	Realizar pruebas con el cliente en armado y desarmado de la alarma con el código nuevo.
	20.	Dar indicaciones al cliente de cómo ingresar los códigos nuevos.
	21.	Elaborar reporte de trabajo.
	22.	Solicitar firma y sello del cliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar evaluaciones de reinstalación de los servicios que ofrecen en la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Recibir indicaciones del cliente que requiere la evaluación.	
	2.	Revisar las instalaciones nuevas donde se instalará el equipo de alarma.	
	3.	Observar los puntos ciegos donde posiblemente pueden introducirse a robar.	
	4.	Determinar la cantidad de cable a utilizar.	
	5.	Determinar la cantidad de accesorios adicionales necesarios.	
	6.	Solicitar al cliente un correo electrónico para enviarle cotización de la oferta.	
	7.	Elaborar reporte de trabajo con todas las especificaciones de la evaluación realizada.	
	8.	Cuando el cliente acepta la oferta. Proceder instalar.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Cambiar o instalar Sirenas donde el cliente lo solicite.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Solicitar Sirena.	
	2.	Visitar a cliente que solicito cambio de sirena o adicionar sirena a su equipo de alarma electrónica.	
	3.	Solicitar cable dependiendo del lugar donde se instalará la sirena.	
	4.	Instalar sirena donde indique el cliente.	
	5.	Realizar prueba de sonido.	
	6.	Si la alarma excede de 30 Watts se tendrá que adicionar una fuente de poder.	
	7.	Elaborar reporte de trabajo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar planes de mantenimiento cuando sea necesario.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
	1.	El cliente solicita el mantenimiento de los dispositivos que conforman el kit básico de alarma.	
	2.	Solicitar lo que se va a ocupar para realizar el mantenimiento (limpiador electrónico presurizado, lanilla para limpiar).	
	3.	Llegar donde el cliente.	
	4.	Sacar todas las herramientas necesarias (escalera, desarmador, lanilla, limpiador electrónico presurizado).	
	5.	Destapar teclado.	
	6.	Vertir limpiador electrónico presurizado al teclado y limpiarlo con la lanilla.	
	7.	Tapar y conectar teclado.	
	8.	Destapar sensores uno por uno.	
	9.	Limpiar los sensores con limpiador presurizado.	
	10.	Tapar y conectar sensores.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar planes de mantenimiento cuando sea necesario.
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad
	11.	Revisar contactos.
	12.	Limpiar contactos con limpiador electrónico presurizado.
	13.	Destapar sirena.
	14.	Limpiar sirena con limpiador electrónico presurizado.
	15.	Tapar sirena.
	16.	Elaborar reporte de trabajo.
	17.	Solicitar firma y sello del cliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cambio de línea telefónica cuando el cliente lo requiera.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Recibir indicaciones acerca de las novedades de los clientes que no están comunicando, uno de los motivos por los que sucede esto es por cambio de línea telefónica.	
	2.	Ir donde el cliente.	
	3.	Preguntar al cliente si no se ha realizado algún cambio en la línea telefónica.	
	4.	Revisar el cableado de la línea telefónica. En caso que exista otra línea telefónica se procede a realizar.	
	5.	Buscar escalera y revisar la nueva conexión de la línea telefónica.	
	6.	Quitar cableado de línea telefónica anterior.	
	7.	Cablear nueva línea telefónica en caso de que ésta se encuentre lejos del lugar que estaba.	
	8.	Realizar pruebas con un teléfono desde el panel de control para saber si la línea tiene tono.	
Dispatcher	9.	Realizar pruebas de comunicación.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Desinstalar equipos de alarma electrónica.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial, Cartera y Cobro o Dispatcher	1.	Recibir indicaciones cuando es necesaria la desinstalación de equipos de alarmas electrónicas.	
	2.	Ir donde el cliente asignado.	
	3.	Sacar del vehículo las herramientas necesarias (escaleras, martillo, desatornillador, alicate etc.)	
	4.	Revisar si el sistema de la alarma esta de desenllavado.	
	5.	Desinstalar los dispositivos correspondientes.	
	6.	Desconectar el transformador y batería.	
	7.	Quitar panel de control.	
	8.	Quitar Sirena.	
	9.	Quitar cableado cuando sea necesario.	
	10.	Quitar teclado.	
	11.	Quitar contactos.	
	12.	Quitar sensores.	
	13.	Quitar luz.	
	14.	Quitar rótulo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Lunes 05 de Octubre 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar instalaciones de equipos cuando los otros técnicos están ocupados.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial o del Asesor de Ventas	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	<p>Recibir indicaciones del lugar donde se va a instalar el Kit de alarma electrónica.</p> <p>Ir a traer los equipos necesarios a donde el proveedor.</p> <p>Trasladarse a donde el cliente.</p> <p>Llegar donde el cliente.</p> <p>Sacar del vehículo asignado los equipos que utilizará en la instalación.</p> <p>Realizar la instalación indicada.</p> <p>Conectar los alambres convenientes según las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ac: Se conecta la corriente alterna. ✓ PGM: Se conecta una luz o u aire con un botón. ✓ Bell: Se conecta la sirena y la luz. ✓ Aux: Se conecta la alimentación de los sensores sean de movimiento o de humo y el teclado. ✓ GRNYEL: Se conecta el teclado. 	




Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Realizar instalaciones de los equipos cuando los otros técnicos están ocupados.
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad
	8.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1: Se Conecta la zona correspondiente. ✓ C: Se conecta una resistencia. ✓ 2: Se conecta la zona correspondiente. ✓ 3: Se conecta la zona correspondiente. ✓ C: Se conecta una resistencia + se hace un puente con otra resistencia y la zona 4 para conectar el pánico. <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4: Se conecta la zona correspondiente. ✓ GND: ✓ R: Si se van a utilizar los 4 hilos de la línea telefónica se conectan respectivamente. ✓ Ring: ✓ Tip: <p>Programar la alarma siguiendo los siguiente pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrar + código de programación + 100 + 4 + entrar (2 veces); esto es para activar pánico. ✓ Entrar + código de programación + Mem + hora + Entrar; esto es para programar la hora. ✓ Entrar + código para activar usuarios + 01 + Código de usuario 01 + Entrar.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico de alarma	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Realizar instalaciones de los equipos cuando los otros técnicos están ocupados.
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrar + código de programación + 074; para activar a los usuarios que pueden anular. ✓ Entrar + 124 + 123; Son las zonas que se pueden anular. ✓ Pulsar 104 + 4 + Entrar; Activar zonas instantáneas. ✓ Pulsar 092 + 3 + Entrar; Activar zonas intelizonas. ✓ Pulsar 049 + 005; Activar el tiempo de retardo de salida. ✓ Pulsar 050 + 010; Activar el tiempo de retardo de entrada. ✓ Pulsar 052 + 001; Activar el tiempo en que sonara la sirena. ✓ Pulsar 7 + 04 + el número telefónico. ✓ Pulsar 7 + 06 + el número telefónico. ✓ Pulsar 7 + 08 + el número telefónico. ✓ Pulsar 09; es para activar el Contact Id se pulsa 4 veces 2ND + 4 veces 10 ✓ Enter 3 veces.


 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 14 de Oct. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar a Servicios Generales los equipos que se desinstalan o se cambian.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Ir al local donde se quitaran los equipos.	
	2.	Retirar los equipos de local indicado.	
	3.	Colocar los equipos en el vehículo.	
	4.	Llegar a la empresa G4S.	
	5.	Remitir los equipos que desinstalaron y los que se cambiaron.	

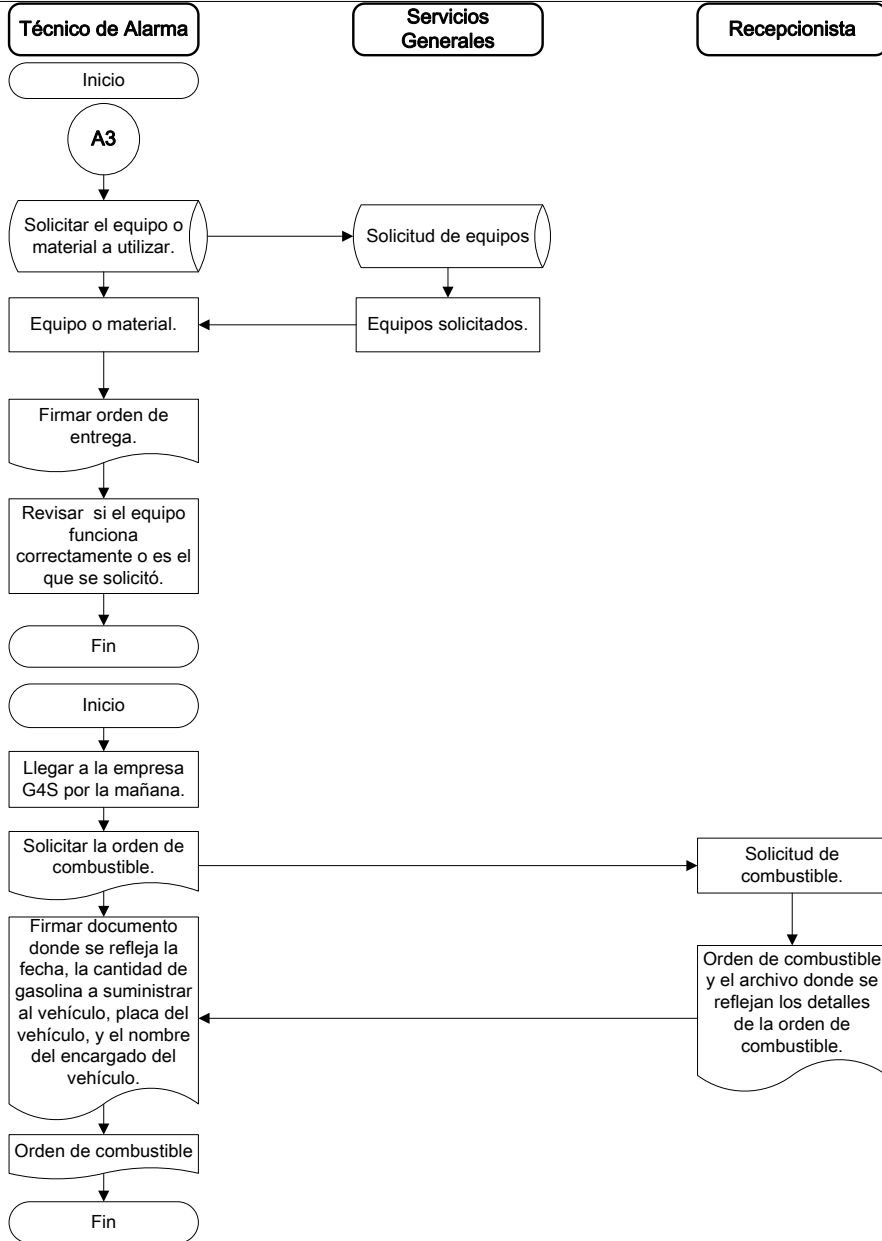



Wackenhut de Nicaragua

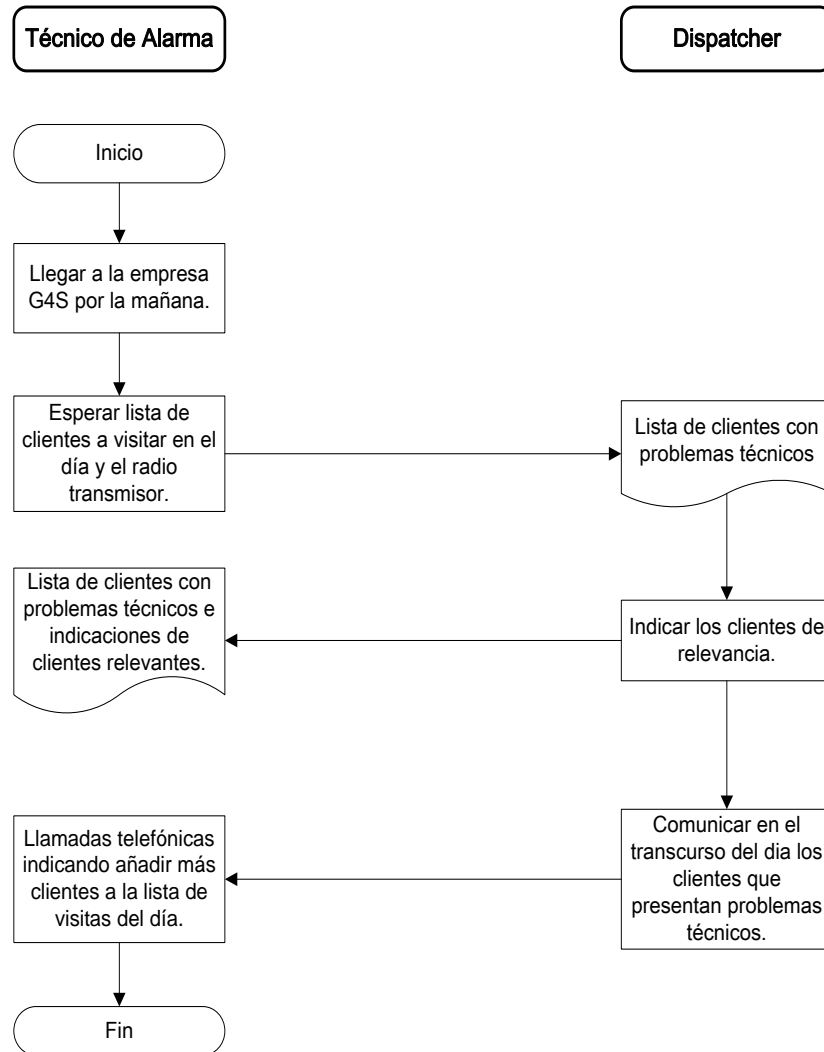
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico de Alarma	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 14 de Oct. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reportes de horas extras y entregarlo a Gerente Comercial.			
Cargos Relacionados	No	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Determinar las horas extras que se trabajaron en los quince días correspondientes.	
	2.	Elaborar el reporte de horas extras trabajadas con el número correspondientes de horas extras determinadas.	
	3.	Entregar este reporte de horas extras.	


Diagramas

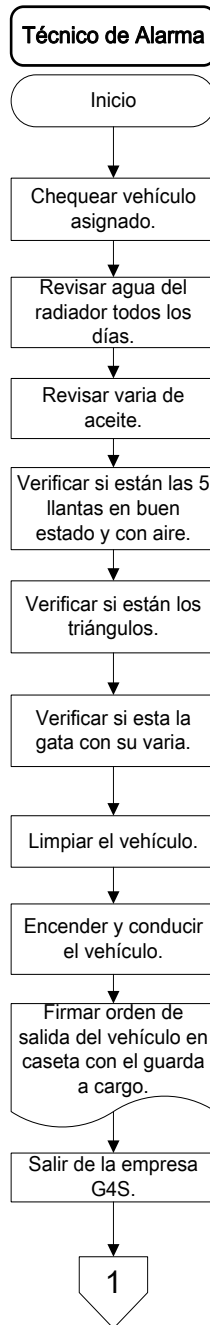
 Solicitar los equipos necesarios a utilizar en el mantenimiento o reparación de las alarmas electrónicas a Servicios Generales./ Solicitar orden de combustible a recepcionista.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




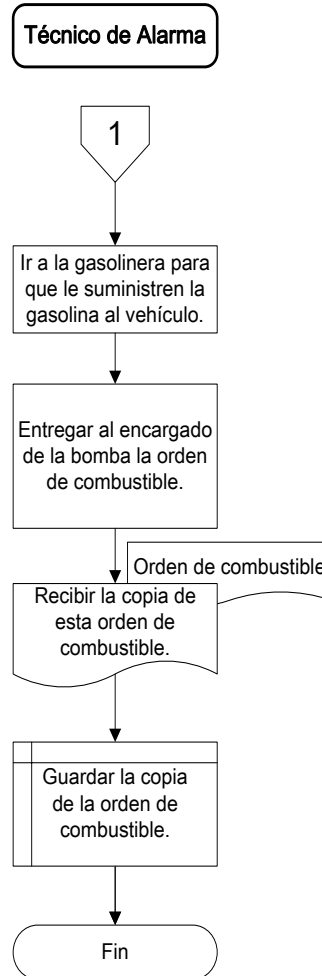
 Recibir lista de clientes a visitar en el día.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




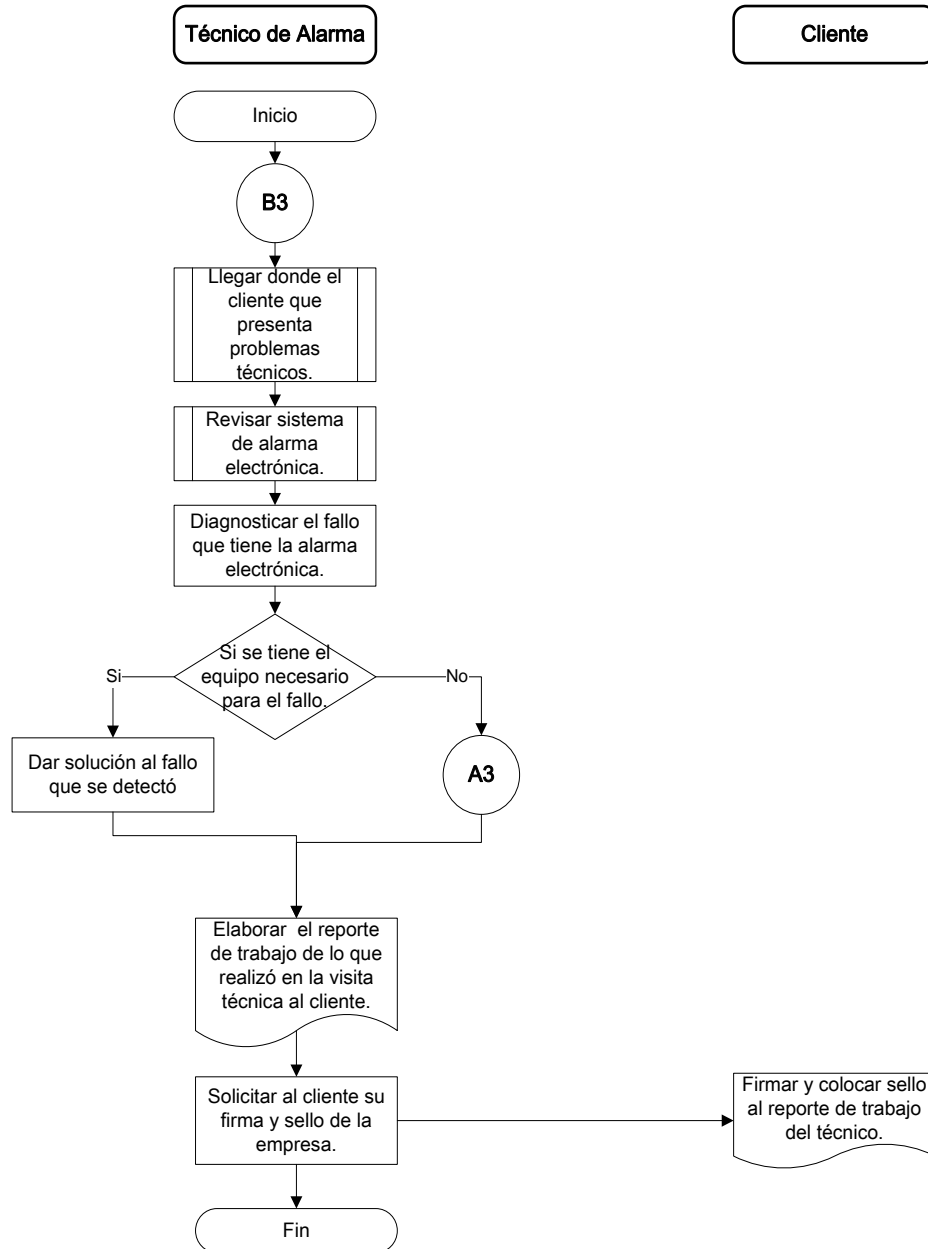
 Chequear, limpiar y suministrarle diesel al vehículo que le asignan.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




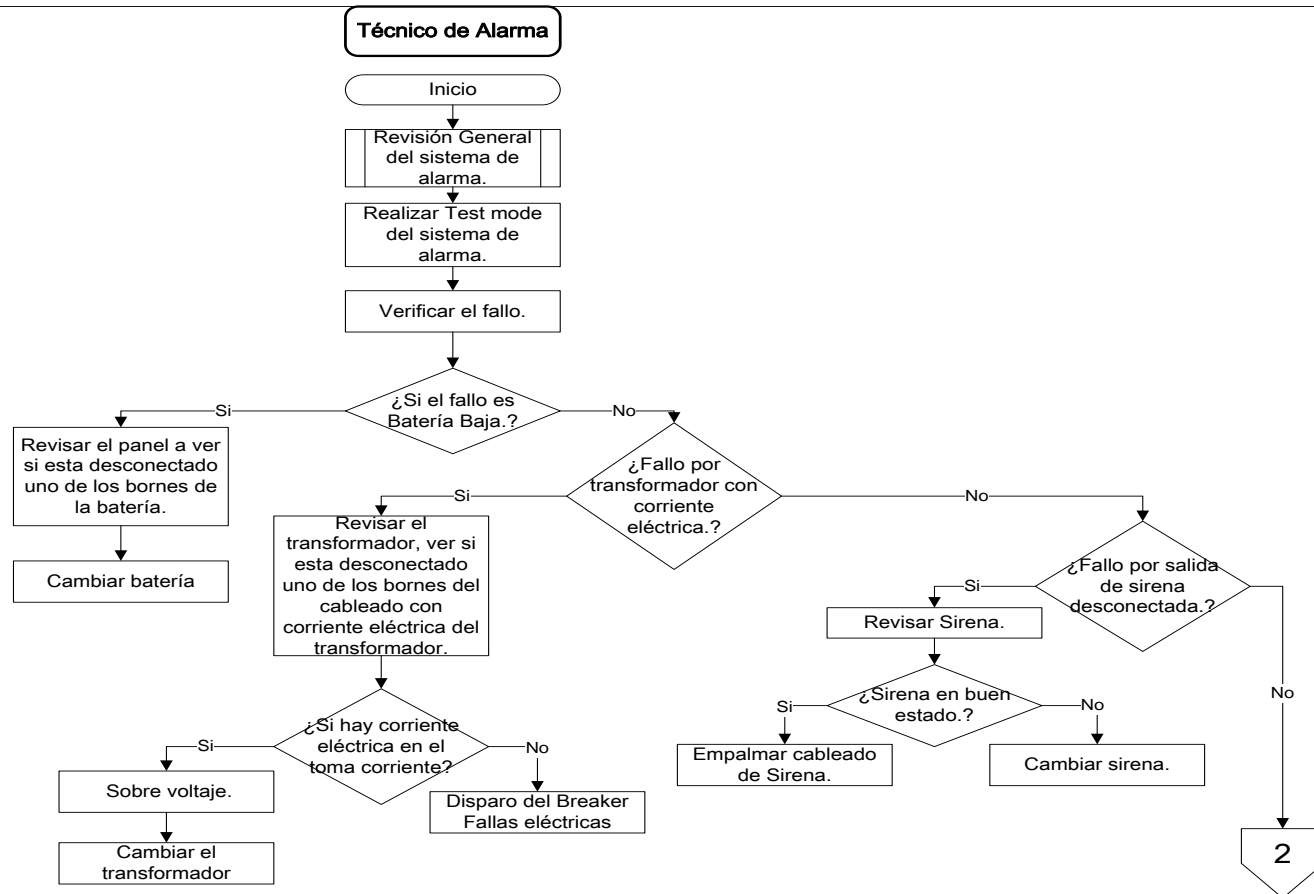
 Chequear, limpiar y suministrarle diesel al vehículo que le asignan.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




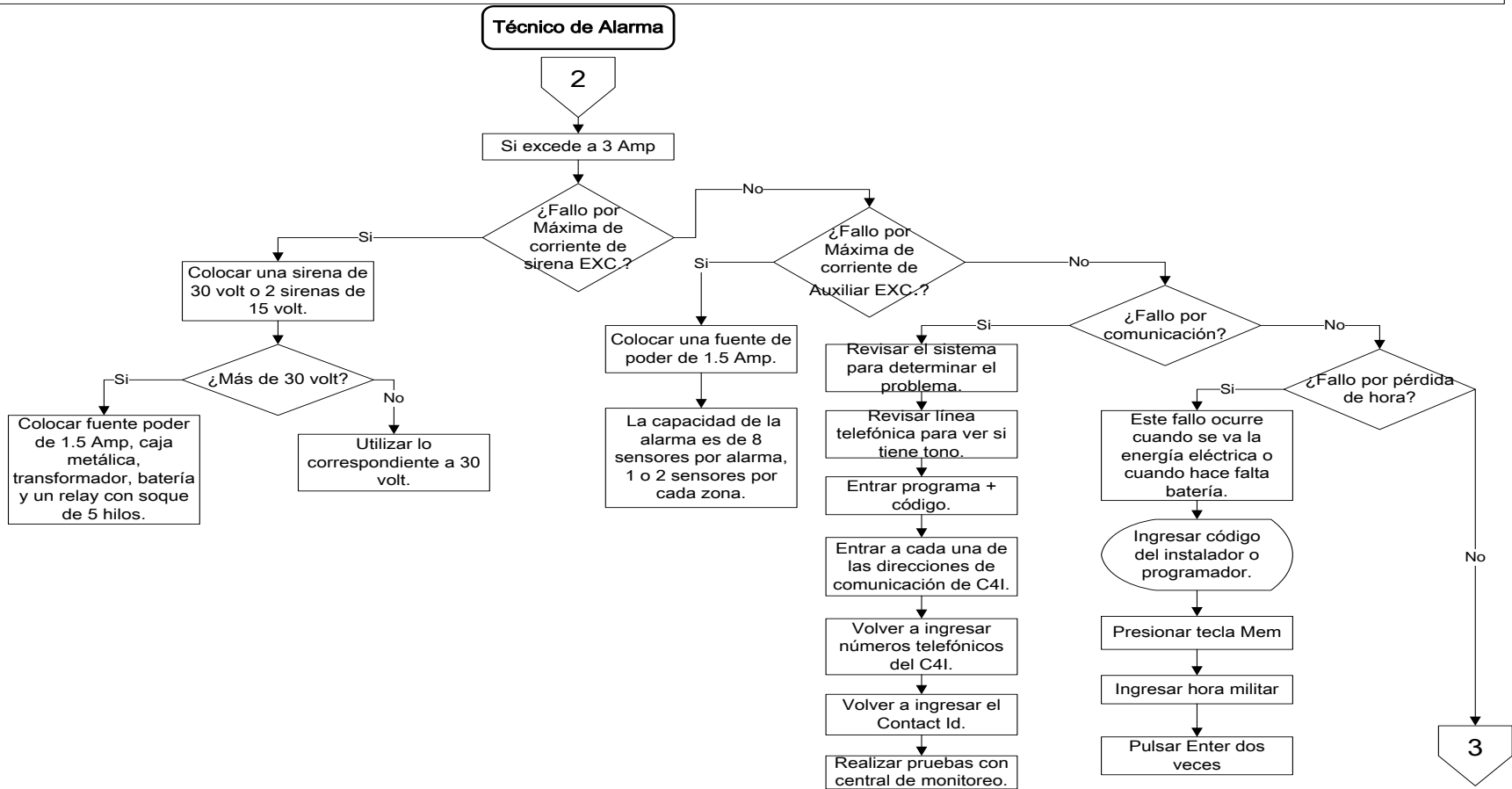
 Visitar al cliente y redactar reporte de los trabajos realizados a lo largo del día.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




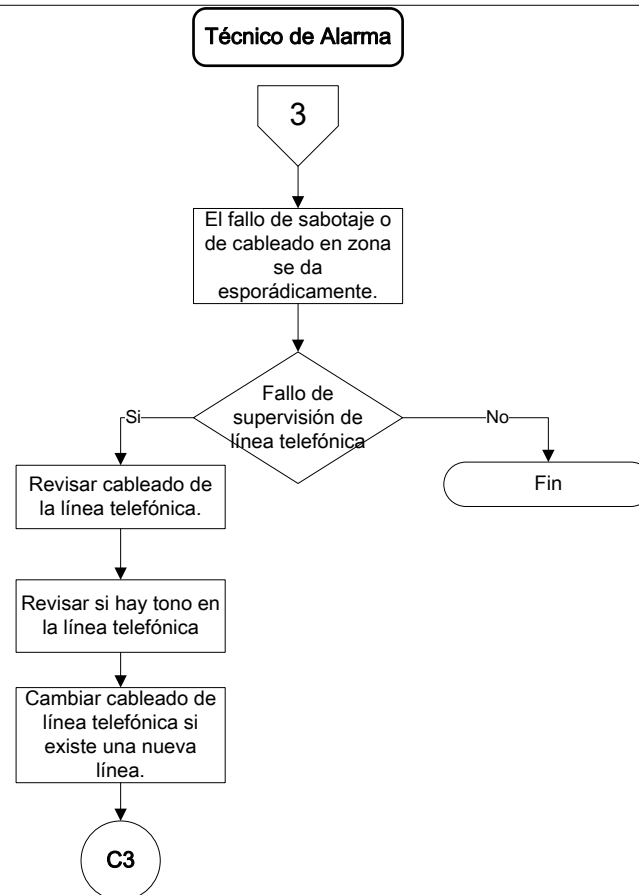
 Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




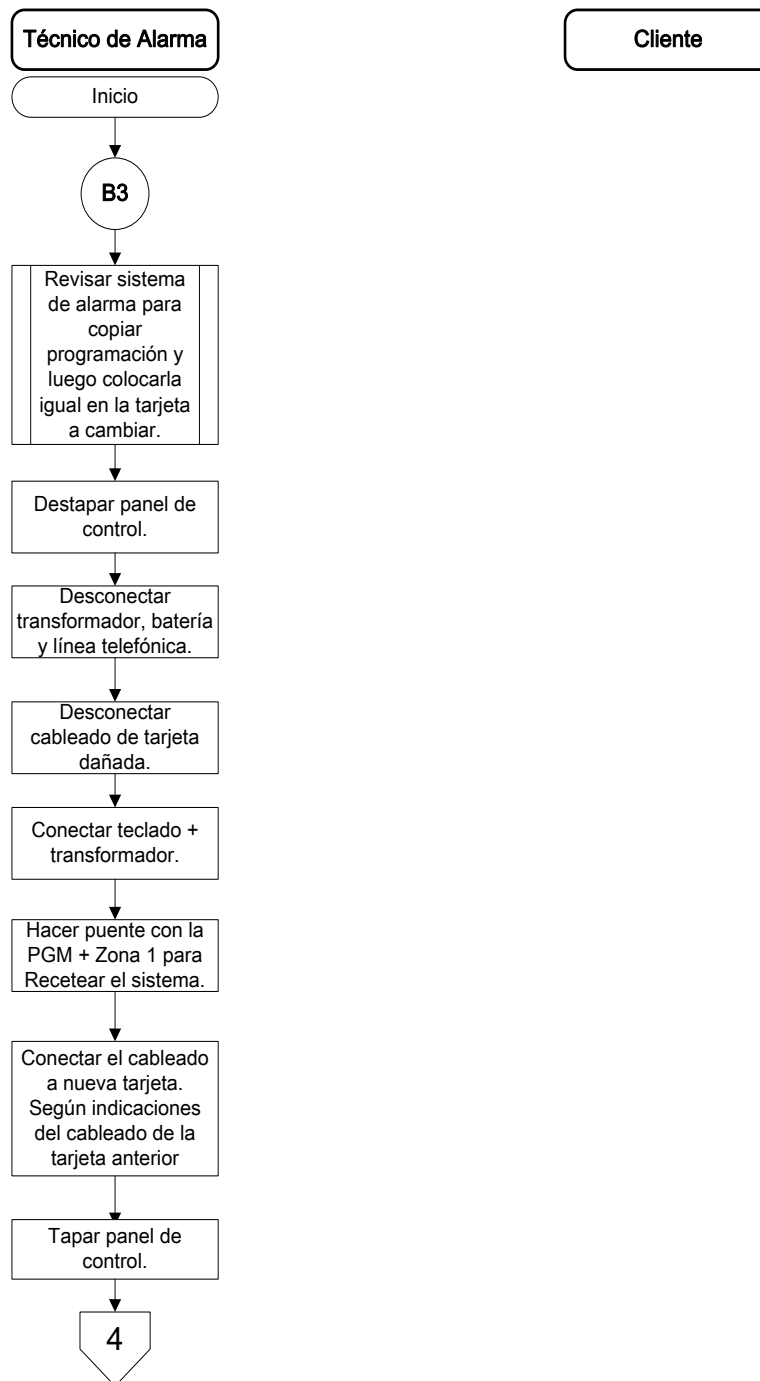
 Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




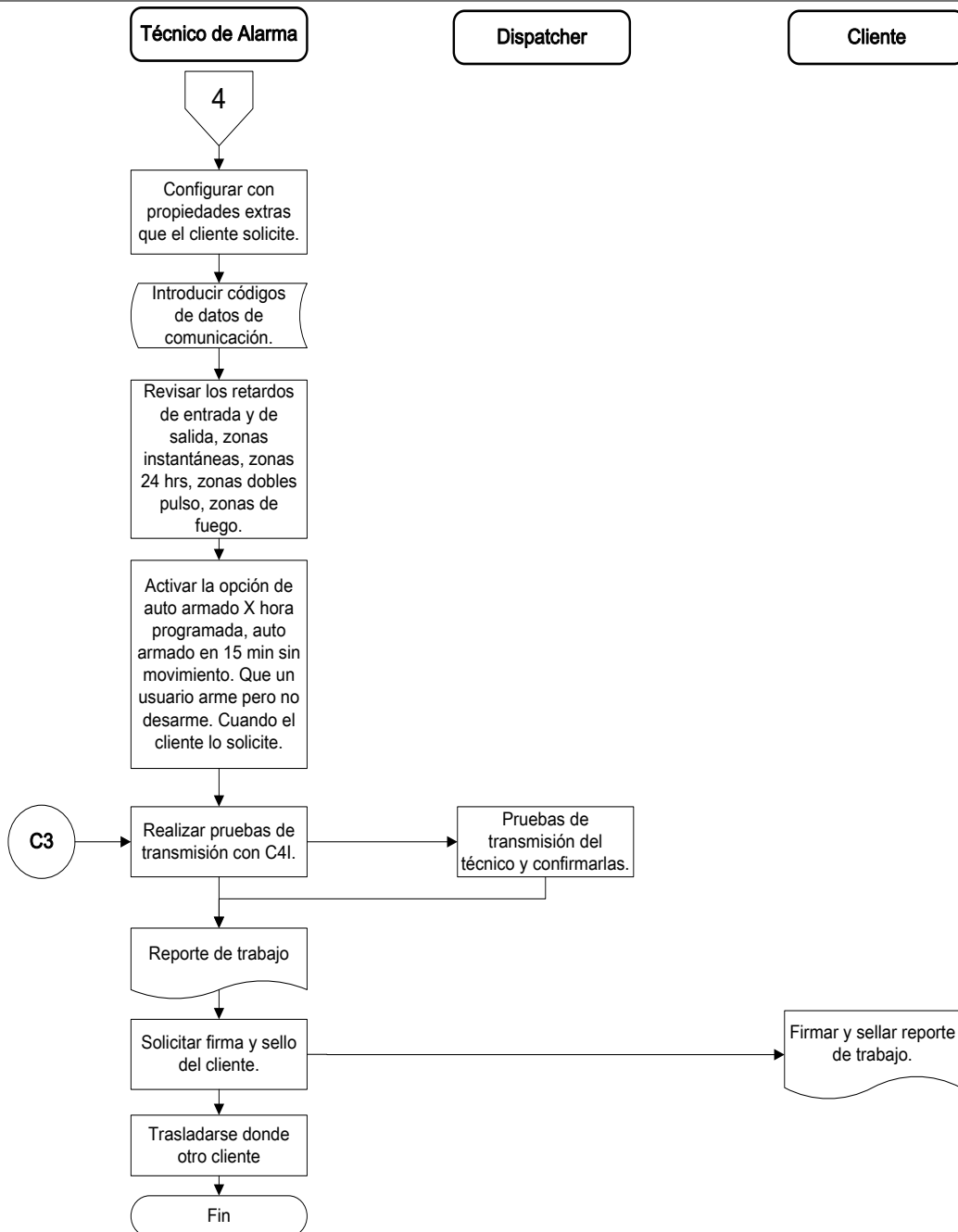
 Revisar sistema de alarmas electrónicas de los distintos clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




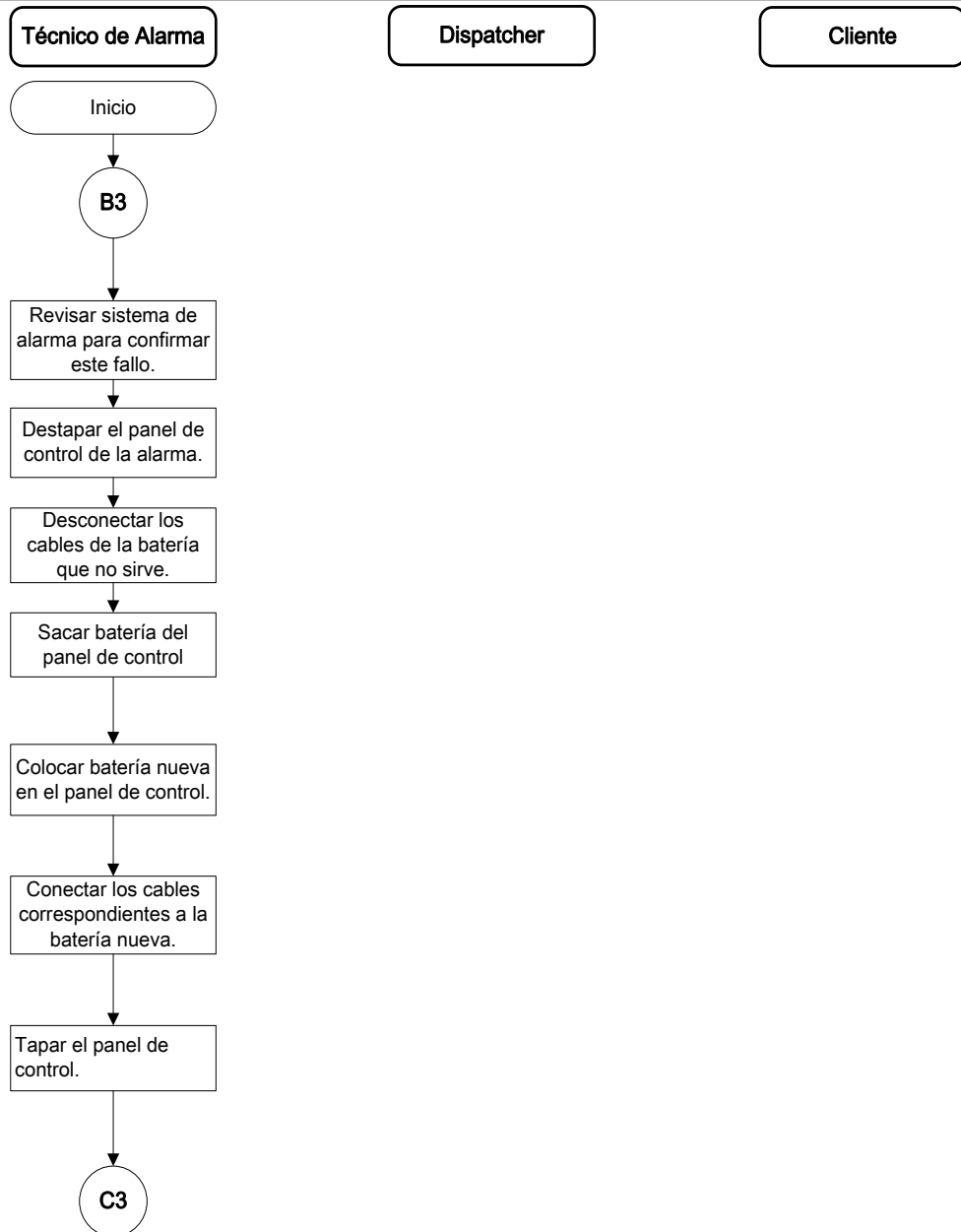
 Realizar cambio de tarjeta electrónica del Panel de control de la alarma.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




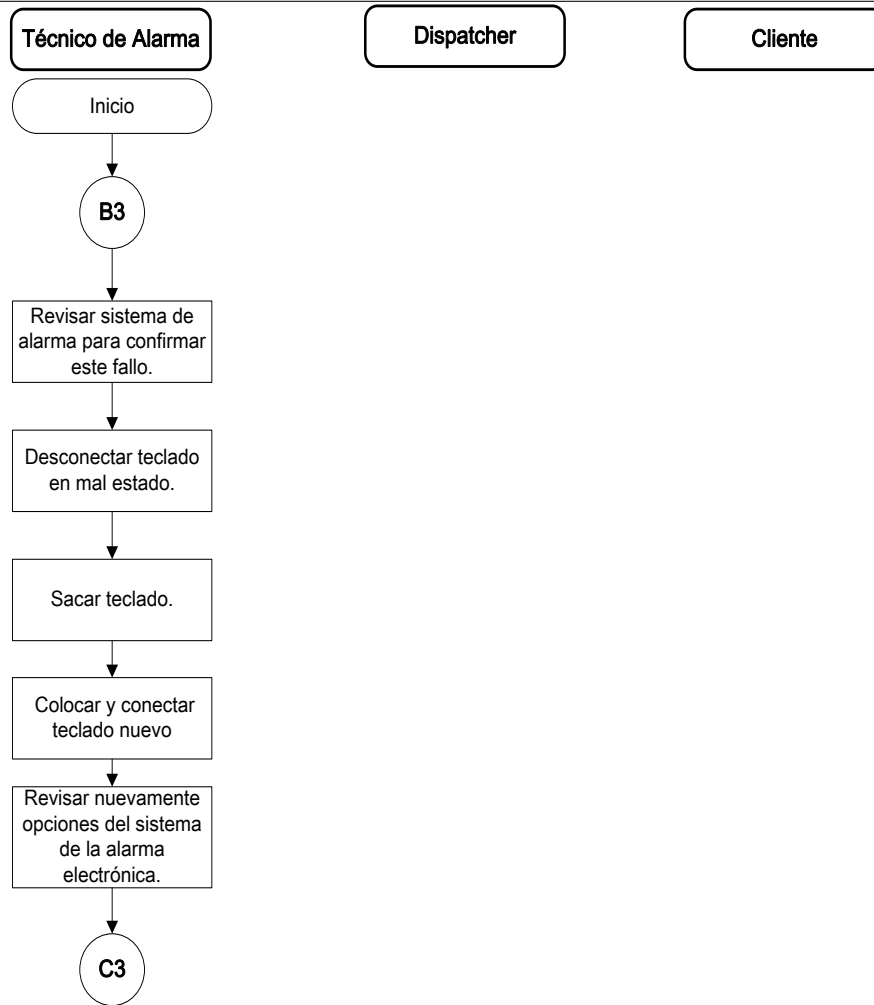
 Realizar cambio de tarjeta electrónica del Panel de control de la alarma.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




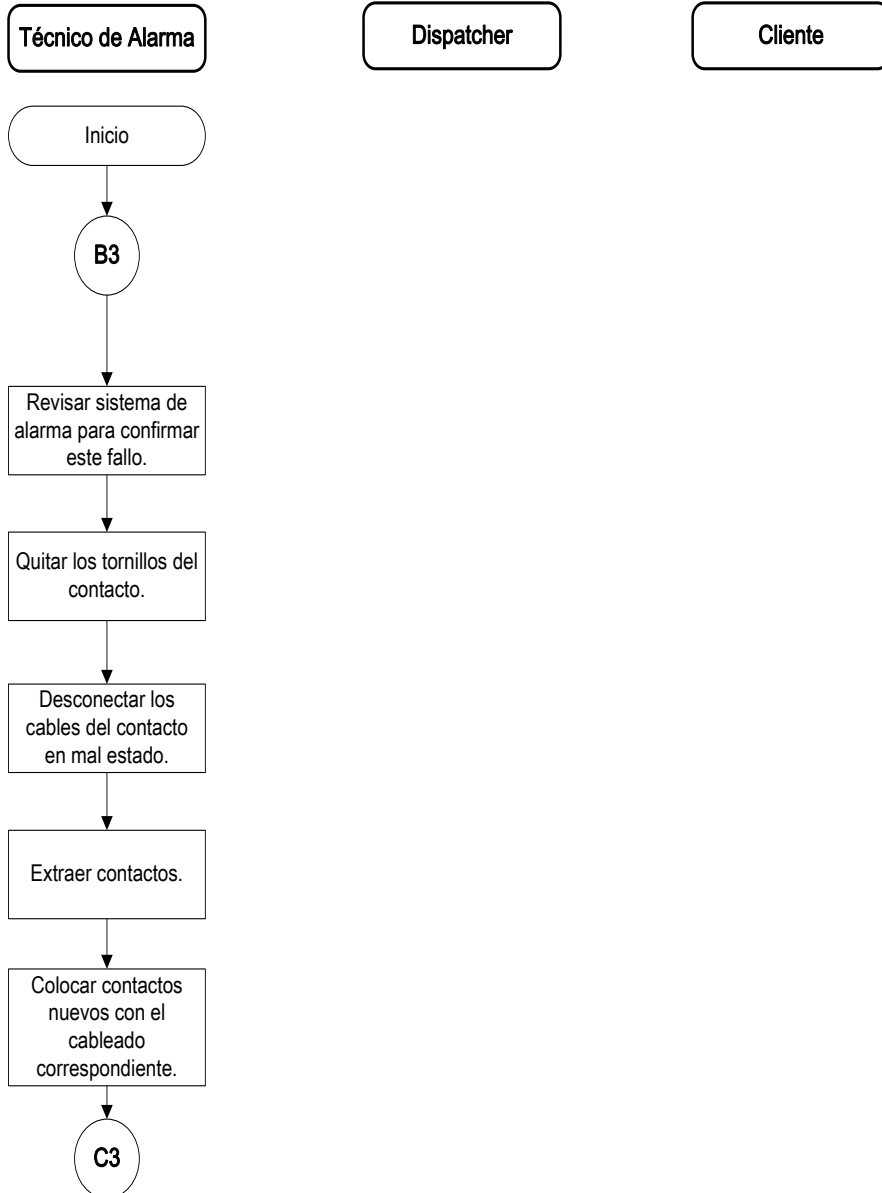
 Realizar cambio de batería del Panel de control de la alarma.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




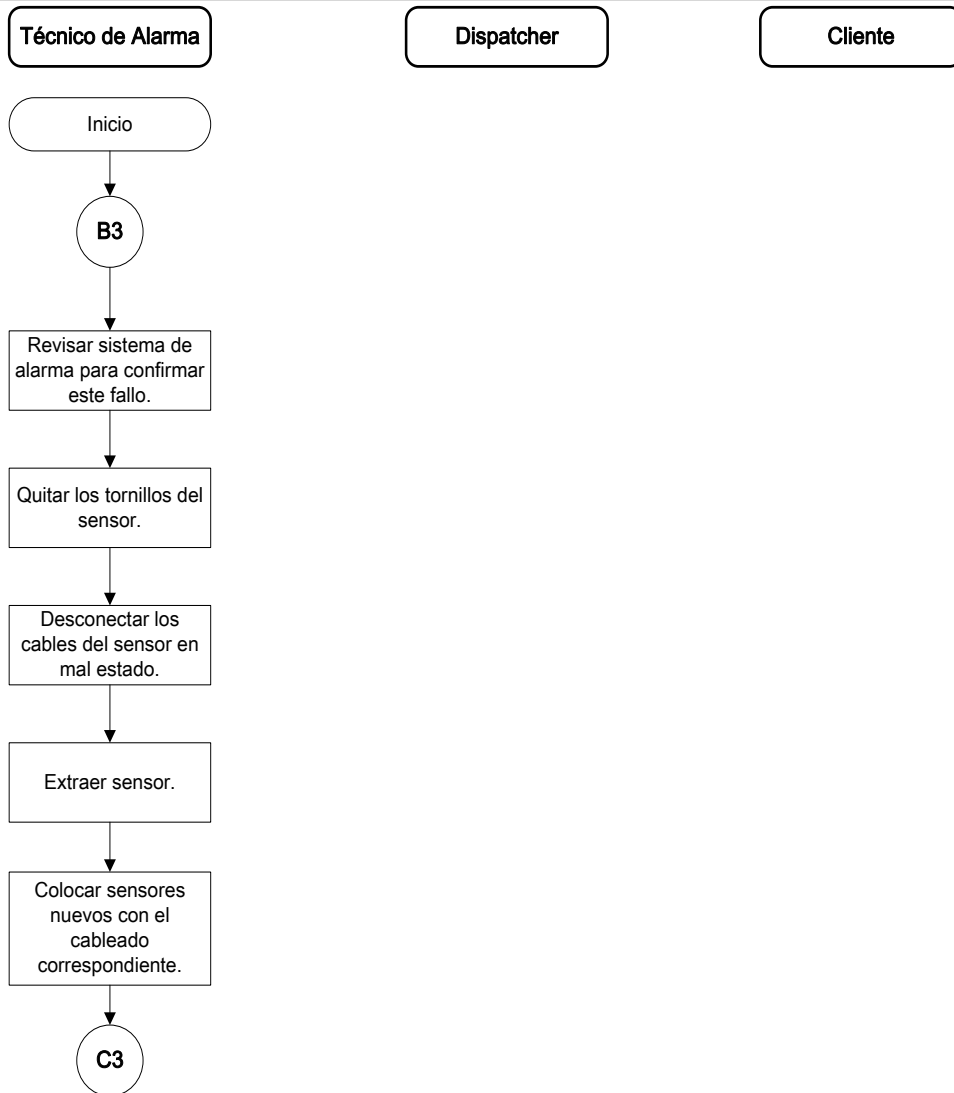
 Realizar cambio de teclado.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




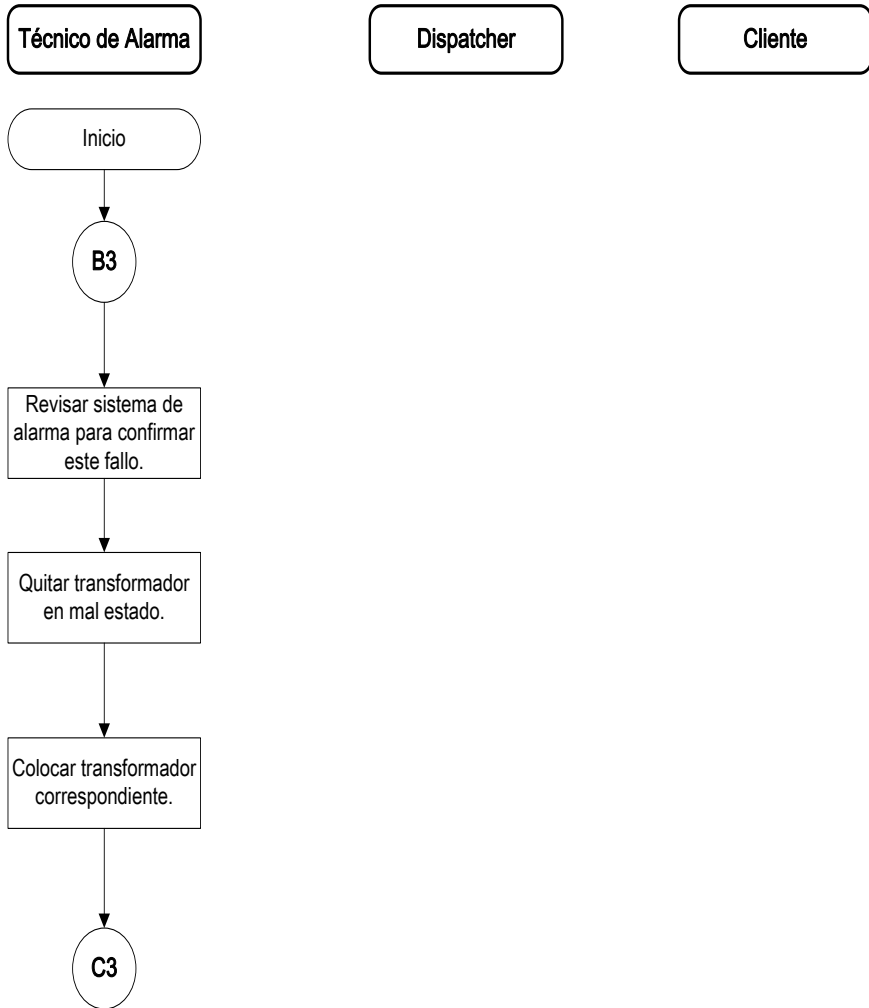
 Realizar cambio de contactos.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




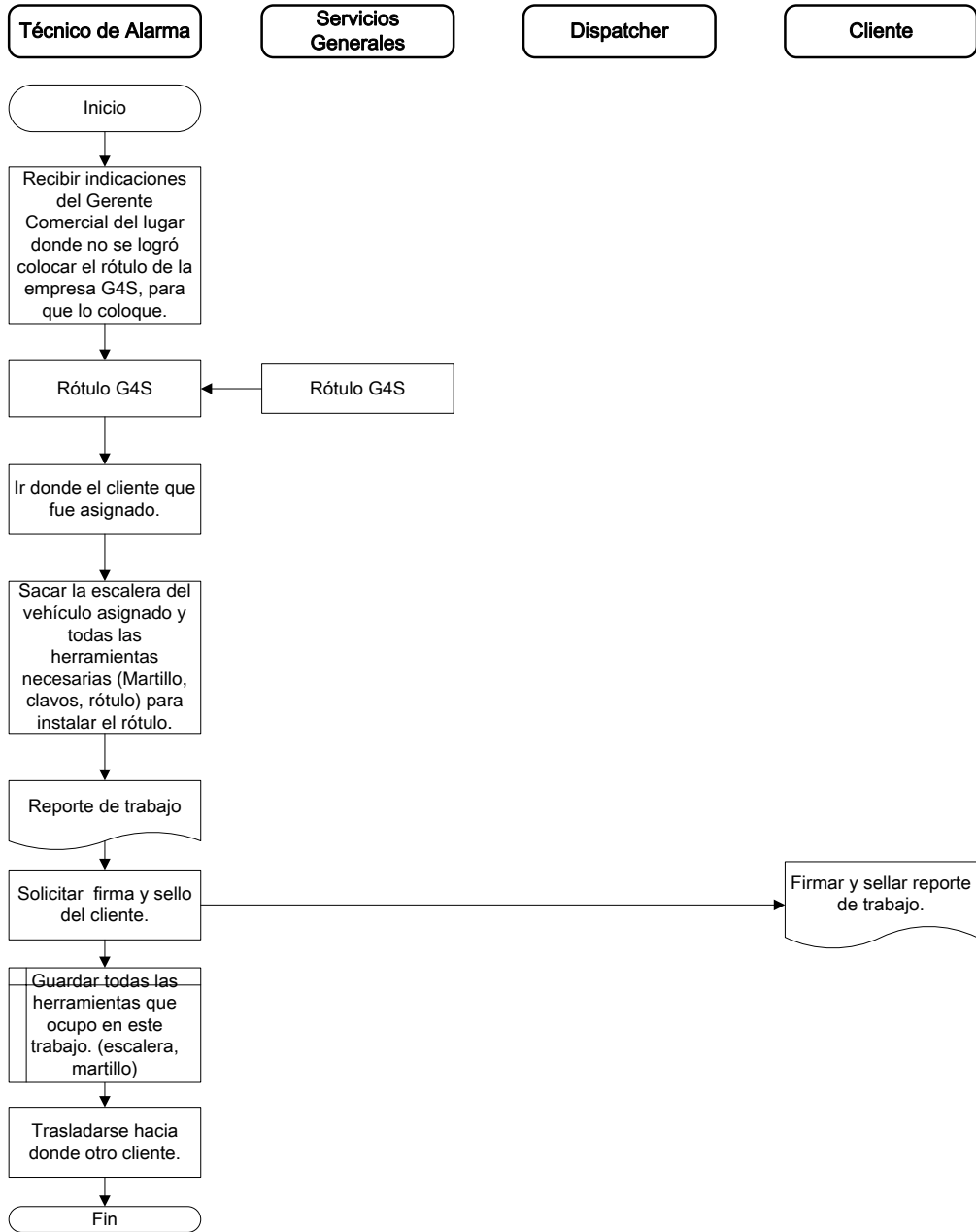
 Realizar cambio de sensores.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




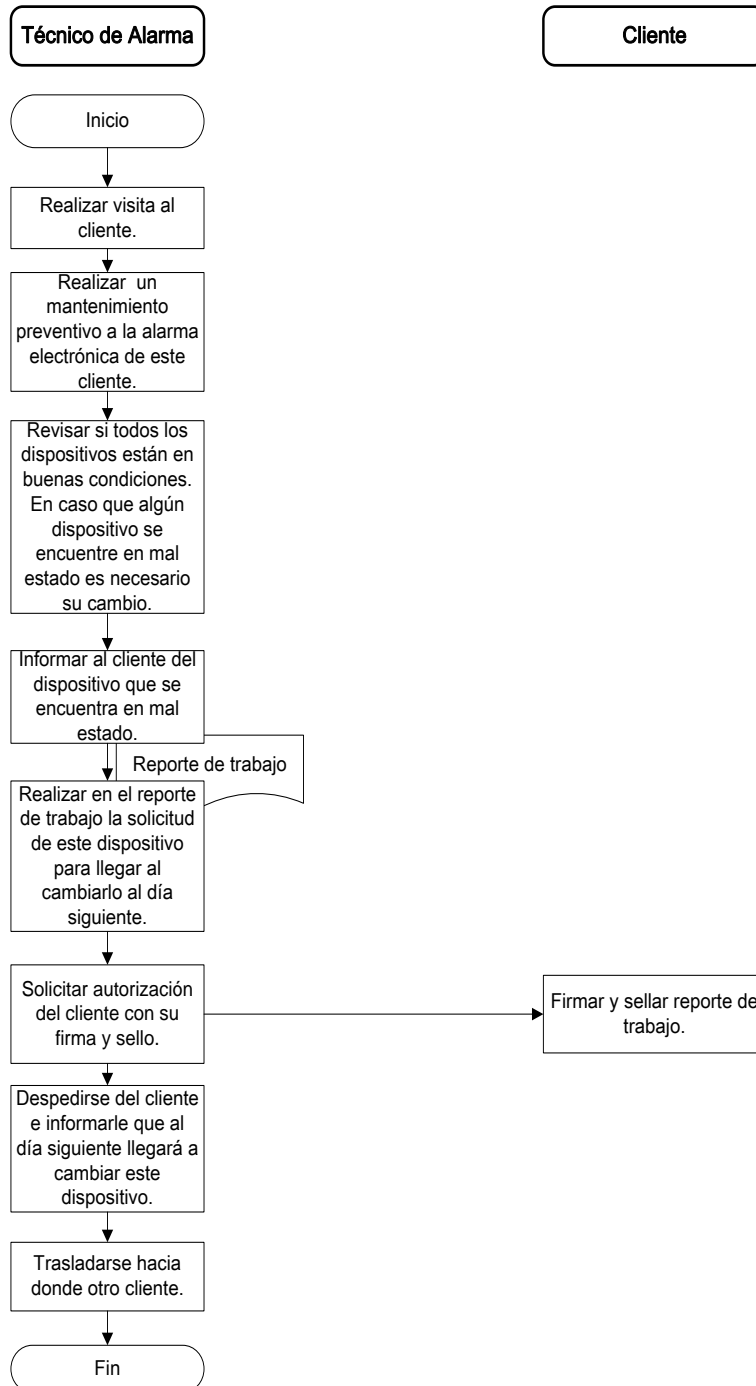
 Realizar cambio de transformador.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




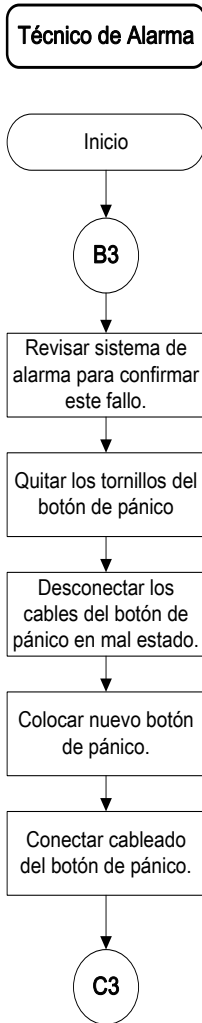
 Instalar Rótulos donde el cliente que indique que ahí hay alarma electrónica de G4S.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




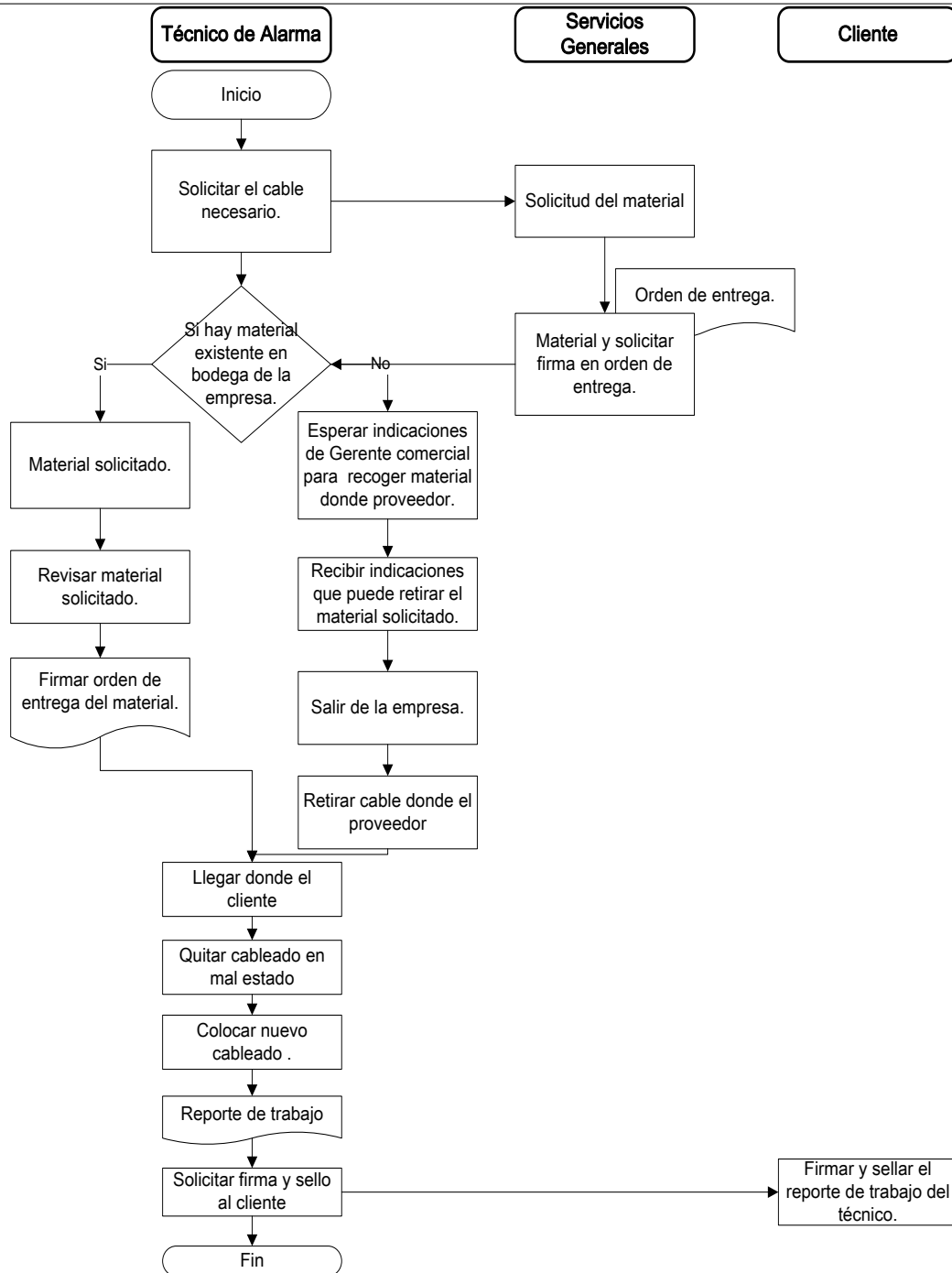
 Realizar mantenimiento preventivo a las alarmas electrónicas de los clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 26-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




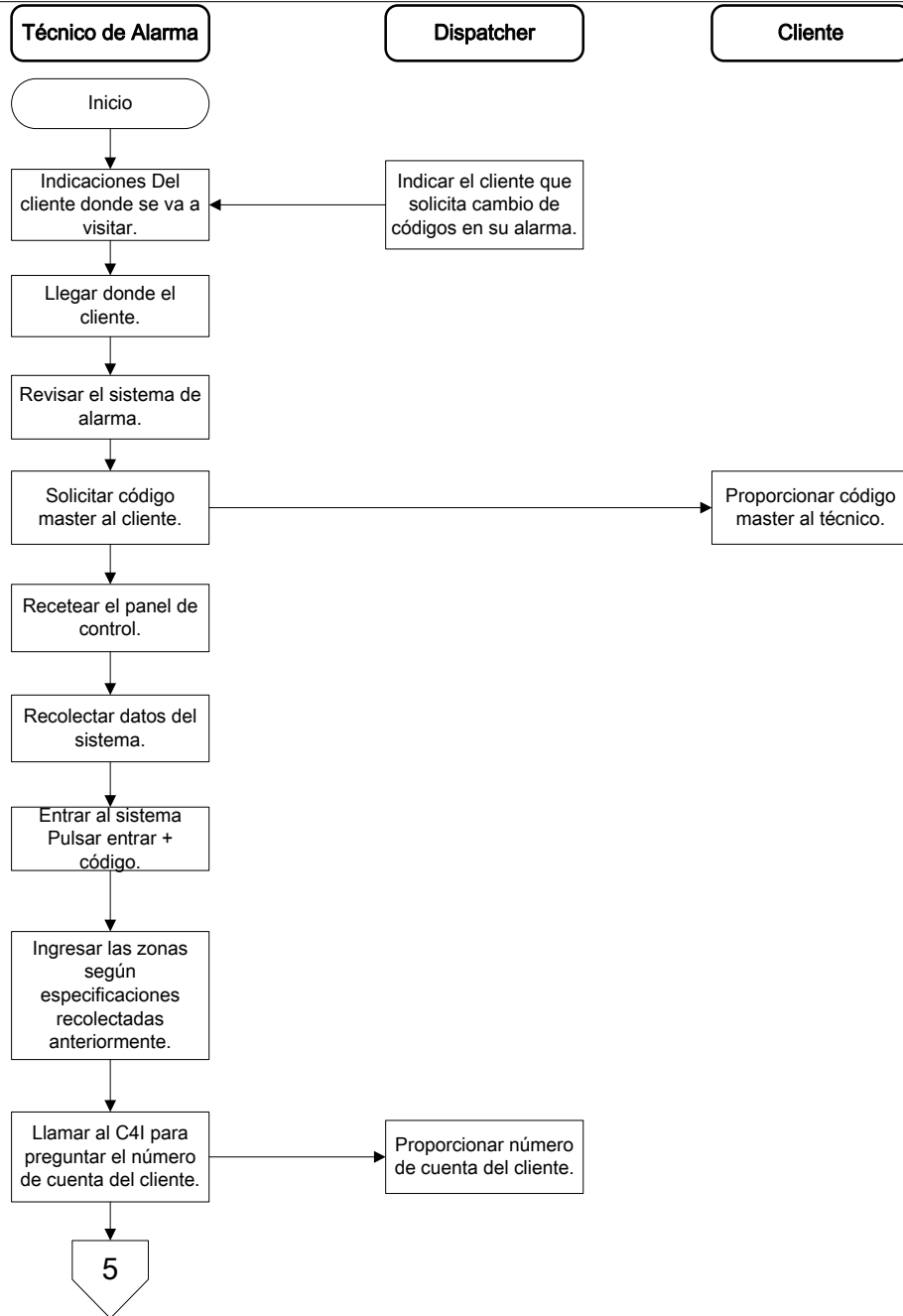
 Cambiar botones de pánico.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




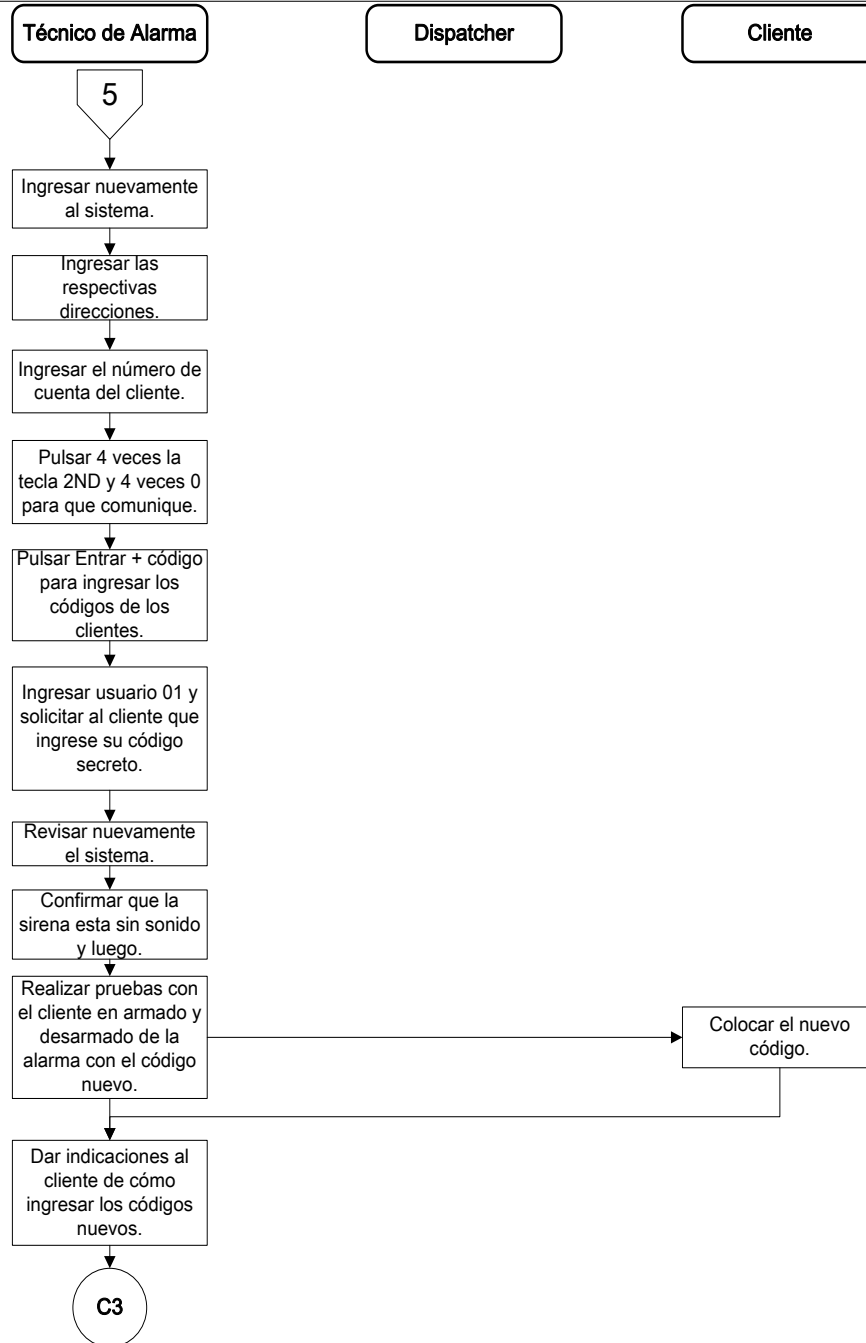
 Cambiar cableado.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




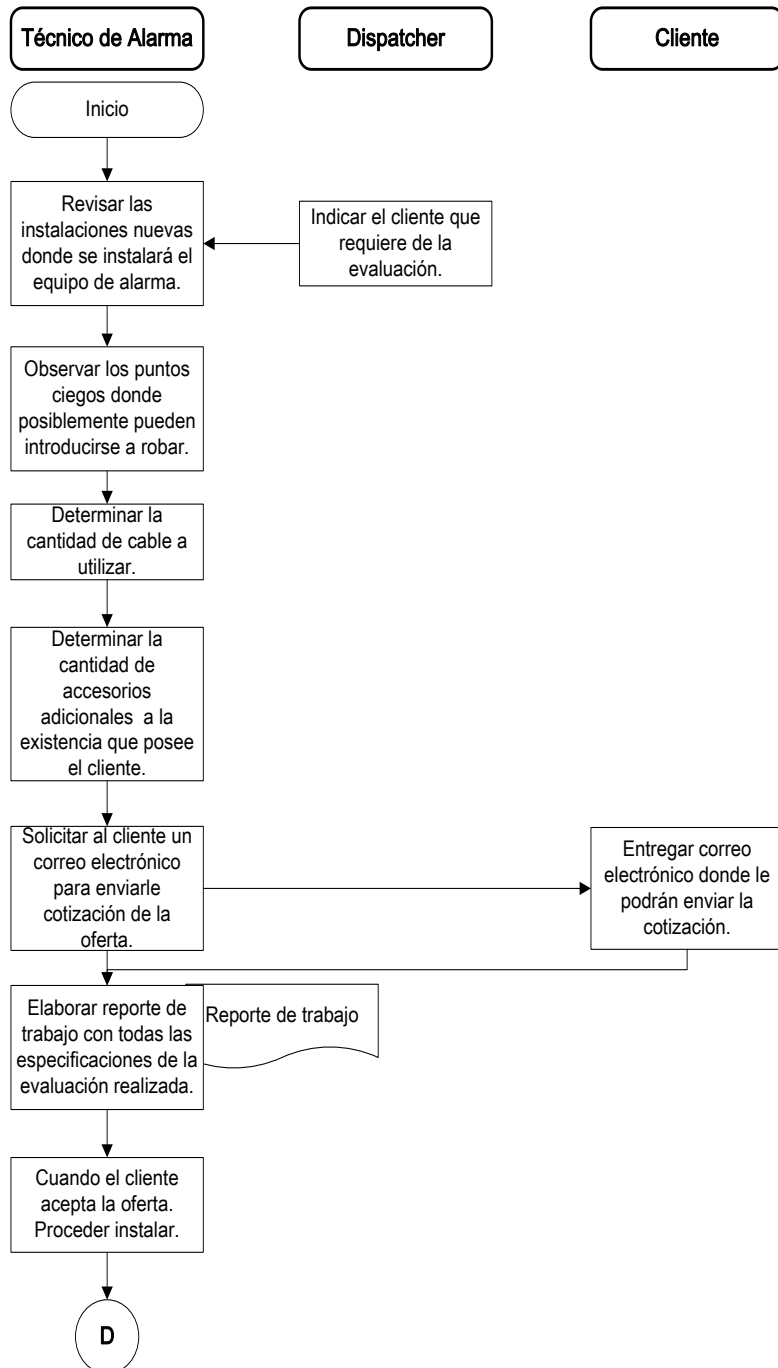
 Realizar cambios en el sistema de alarma como son los códigos de los clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




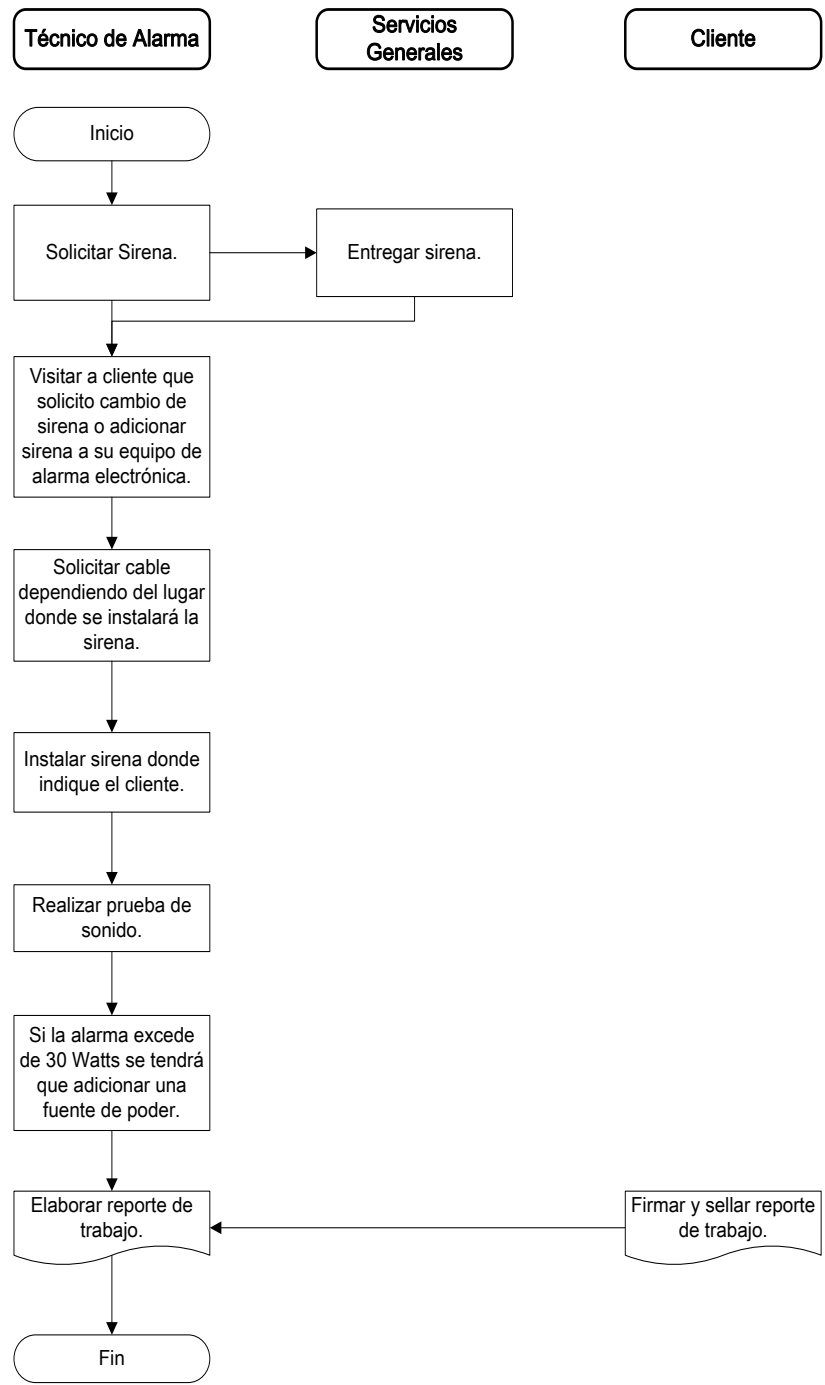
 Realizar cambios en el sistema de alarma como son los códigos de los clientes.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




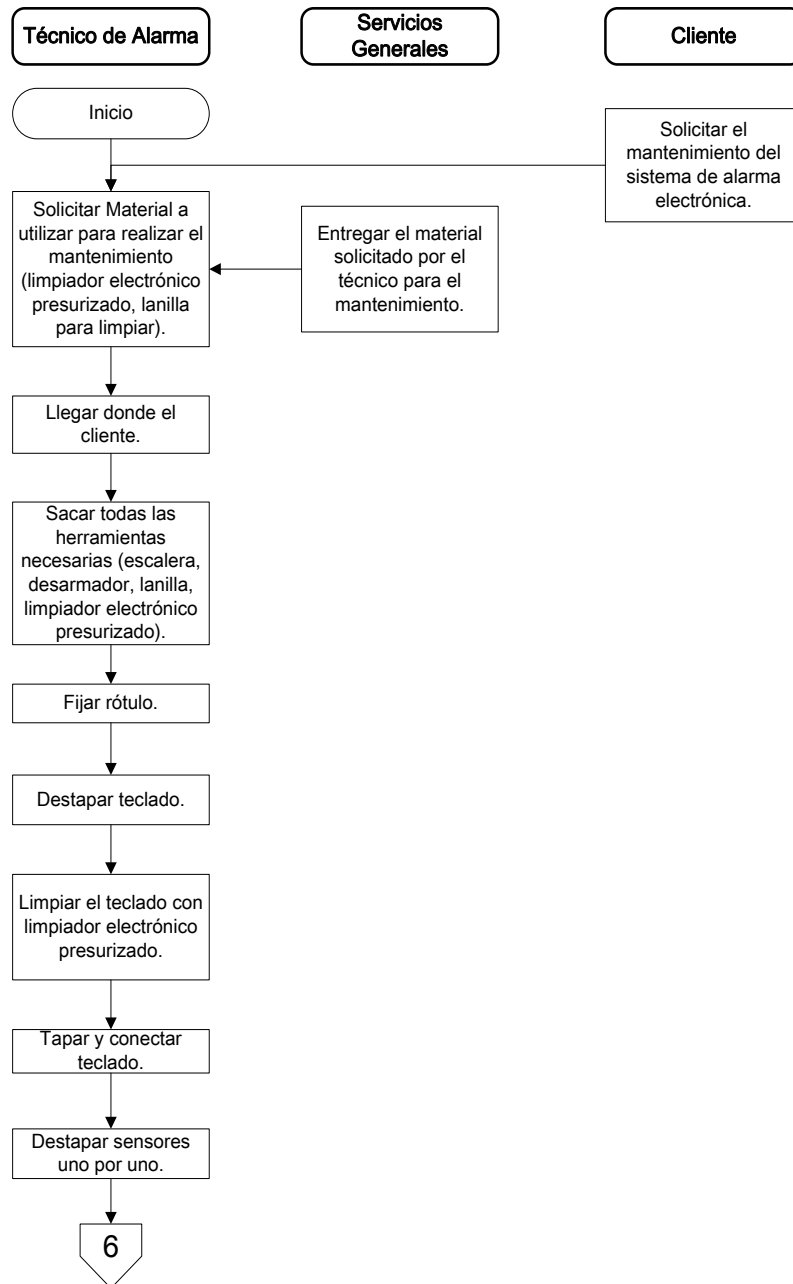
 Realizar evaluaciones de reinstalación de los servicios que ofrecen en la empresa G4S.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




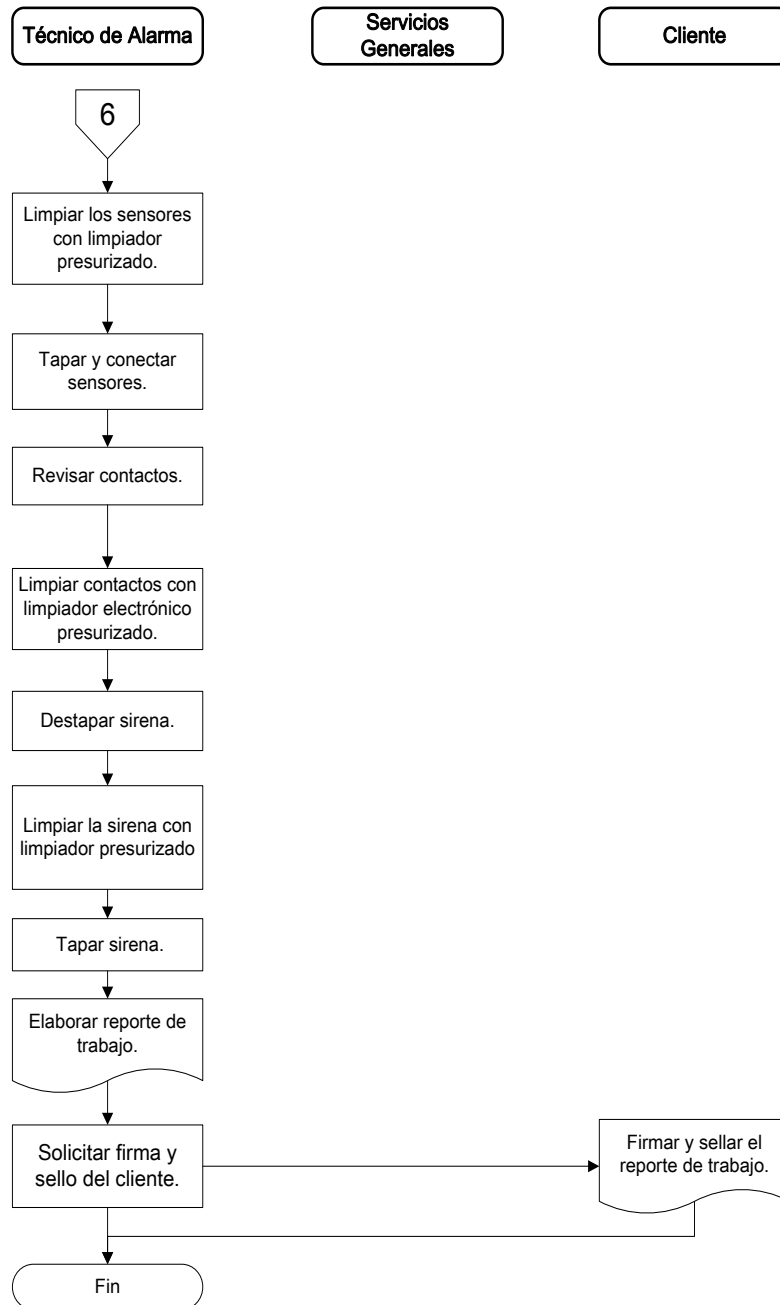
 Cambiar o instalar Sirenas donde el cliente lo solicite.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




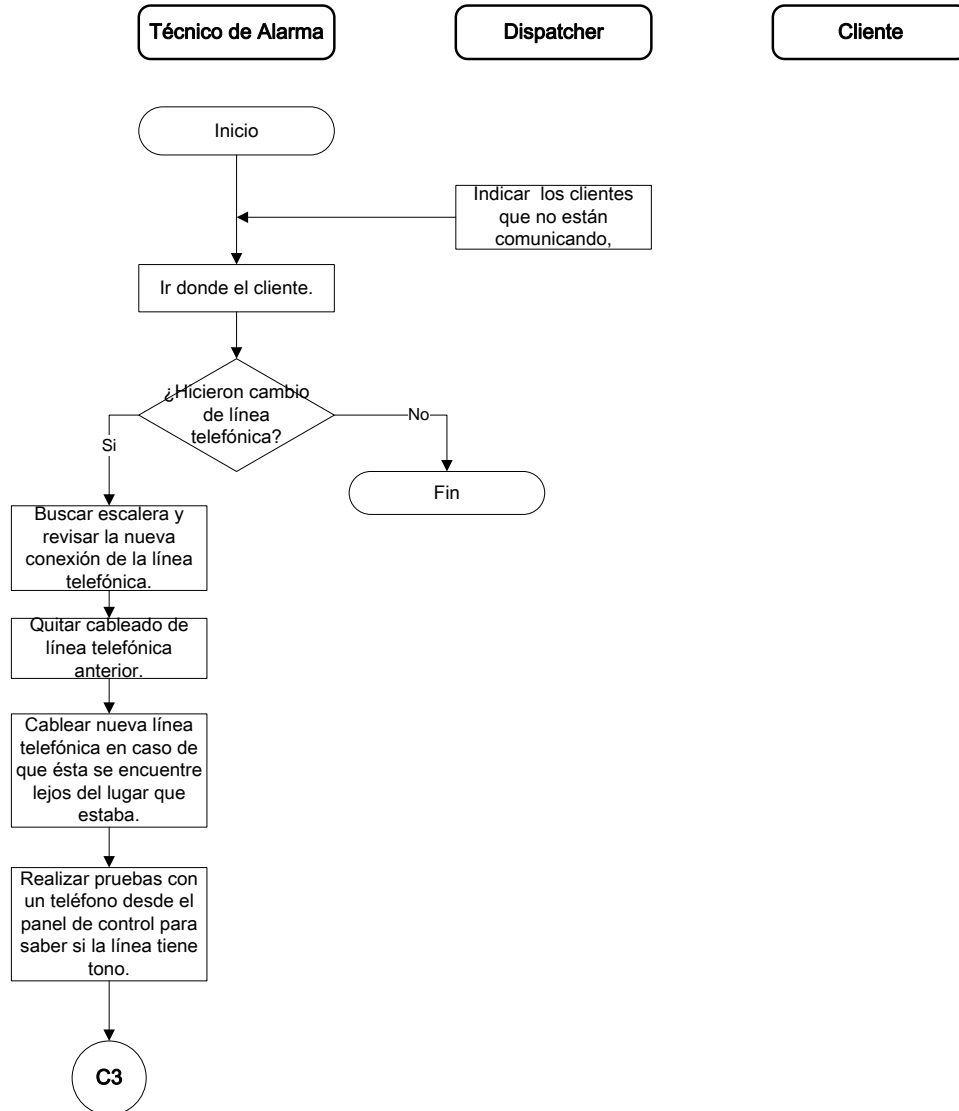
 Elaborar planes de mantenimiento cuando sea necesario.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




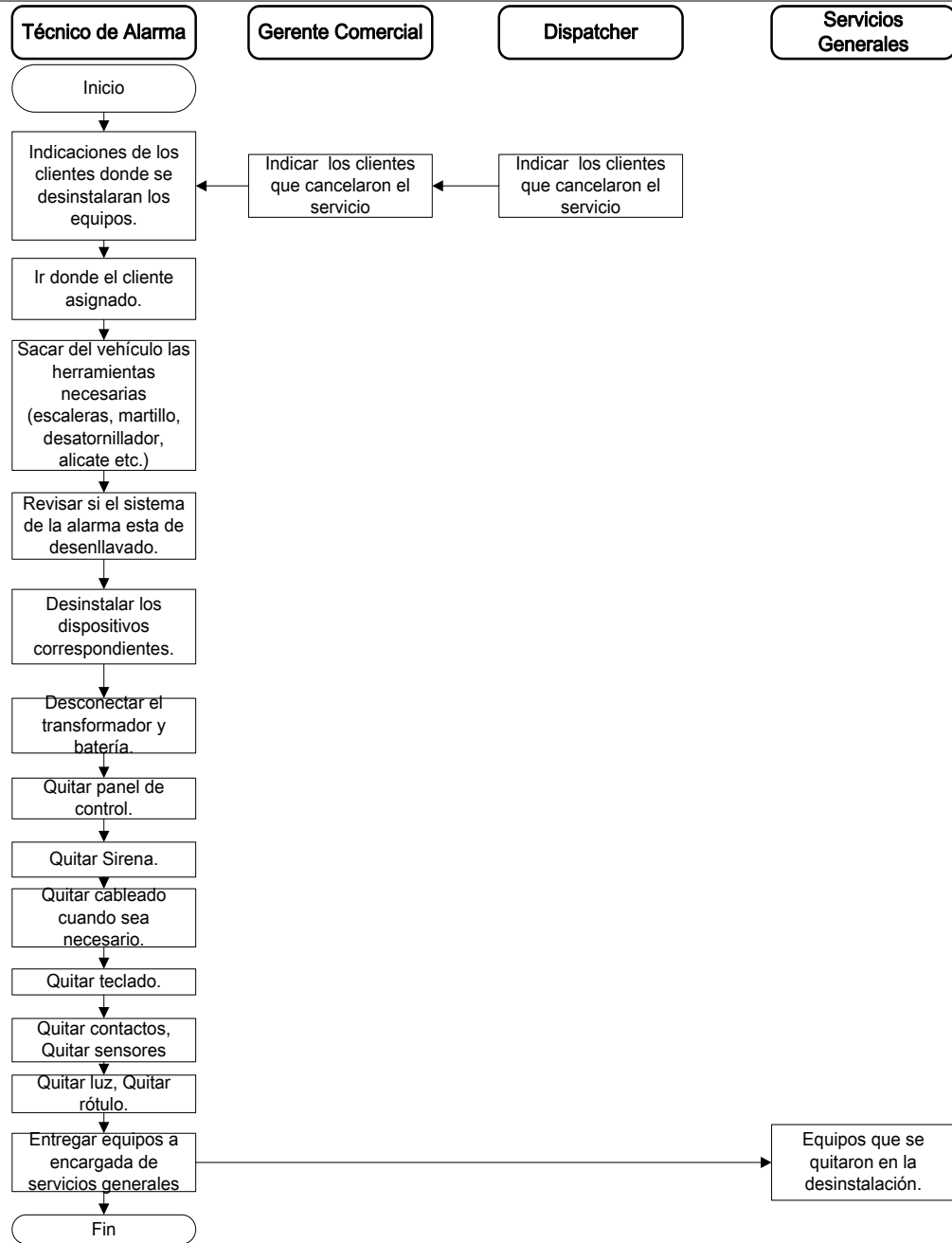
 Elaborar planes de mantenimiento cuando sea necesario.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Realizar cambio de línea telefónica cuando el cliente lo requiera.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

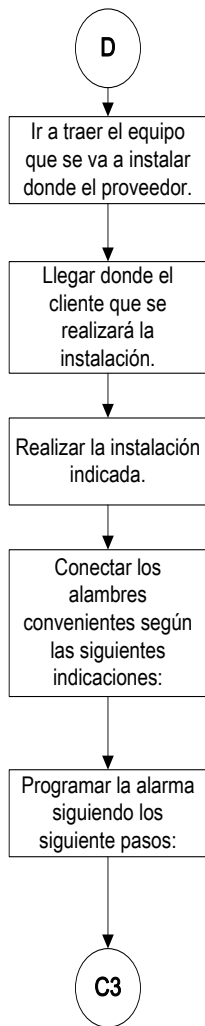


 Desinstalar equipos de alarma electrónica.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Realizar instalaciones de equipos cuando los otros técnicos están ocupados.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

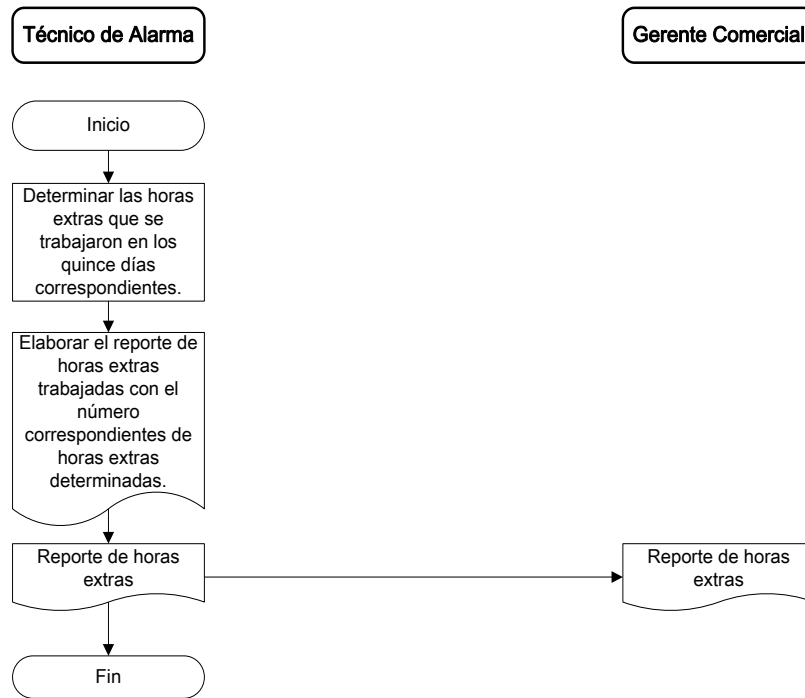
Técnico de Alarma



- ✓ **Ac:** Se conecta la corriente alterna.
- ✓ **PGM:** Se conecta una luz o u aire con un botón.
- ✓ **Bell:** Se conecta la sirena y la luz.
- ✓ **Aux:** Se conecta la alimentación de los sensores sean de movimiento o de humo y el teclado.
- ✓ **GRNYEL:** Se conecta el teclado.
- ✓ **1:** Se Conecta la zona correspondiente.
- ✓ **C:** Se conecta una resistencia.
- ✓ **2:** Se conecta la zona correspondiente.
- ✓ **3:** Se conecta la zona correspondiente.
- ✓ **C:** Se conecta una resistencia + se hace un puente con otra resistencia y la zona 4 para conectar el pánico.
- ✓ **4:** Se conecta la zona correspondiente.
- ✓ **GND:**
- ✓ **R:** Si se van a utilizar los 4 hilos de la línea telefónica se conectan respectivamente.
- ✓ **Ring:**
- ✓ **Tip:**

- ✓ Entrar + código de programación + 100 + 4 + entrar (2 veces); esto es para activar pánico.
- ✓ Entrar + código de programación + Mem + hora + Entrar; esto es para programar la hora.
- ✓ Entrar + código para activar usuarios + 01 + Código de usuario 01 + Entrar.
- ✓ Entrar + código de programación + 074; para activar a los usuarios que pueden anular.
- ✓ Entrar + 124 + 123; Son las zonas que se pueden anular.
- ✓ Pulsar 104 + 4 + Entrar; Activar zonas instantáneas.
- ✓ Pulsar 092 + 3 + Entrar; Activar zonas intelizonas.
- ✓ Pulsar 049 + 005; Activar el tiempo de retardo de salida.
- ✓ Pulsar 050 + 010; Activar el tiempo de retardo de entrada.
- ✓ Pulsar 052 + 001; Activar el tiempo en que sonara la sirena.
- ✓ Pulsar 7 + 04 + el número telefónico.
- ✓ Pulsar 7 + 06 + el número telefónico.
- ✓ Pulsar 7 + 08 + el número telefónico.
- ✓ Pulsar 09; es para activar el Contact Id se pulsa 4 veces 2ND + 4 veces 10
- ✓ Enter 3 veces.

 Elaborar reportes de horas extras y entregarlo a Gerente Comercial.			
Gerencia Comercial	Cargo: Técnico de alarma	Fecha de elaboración: 27-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Gerencia Financiera

INTRODUCCIÓN

Gerencia Financiera consta de 8 cargos: Controller, Auxiliar de Contabilidad, Cartera y Cobro, Auxiliar de Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Servicios Generales, Recepcionista.

Controller: es el encargado de esta gerencia su función principal es enviar reportes por BPC, RACSE, QUBIC a la regional

Recepcionista: Su función principal es la atención y realización de llamadas, es la encargada de entregar las órdenes de combustible a Supervisores de Campo, Supervisores de Área, Colectores, Mensajero, Técnico de alarma, y choferes de administración.

Servicios Generales: se encarga de la compra y entrega de suministros al Área Administrativa y Operativa.

Cartera y Cobro: su función es la elaboración de la facturación de la cartera de clientes de G4S, realizando los cobro de las mismas en los casos de clientes con facturas pendiente, por lo general primero se llama al cliente si esto no da resultado se le visita y si no se llega a ningún acuerdo esto pasará a cobro judicial.

Auxiliar de Contabilidad: se encarga de la elaboración de cheques, ingresar los movimientos diarios de la empresa de esta forma se obtiene el estado de resultado y financiero.

Colector: se encarga de entregar la facturación a los clientes de G4Sy retirar la cancelación de las mismas.

Mensajero: Realizar depósitos en los bancos, entregar y retirar correspondencia.

Controller



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Controller.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Country Manager.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
<p>Función General: Planificar, Dirigir, Coordinar, Controlar, Supervisar la correcta ejecución de las tareas correspondientes al departamento de finanzas a este. Actualizar constantemente los estados financieros, cargar en línea toda la información de BPC, cumplir con las fechas establecidas en el calendario de todos los informes a la casa matriz.</p>	
<p>Funciones Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Brindar información administrativa y financiera oportunamente a la dirección ejecutiva, para la toma de decisiones. + Analizar la situación financiera y administrativa de la empresa periódicamente, para implementar estrategias a seguir ,para el buen funcionamiento desarrollo empresarial + Realizar las inversiones necesarias para el buen funcionamiento de la empresa + Supervisar que todas las actividades del departamento de finanzas se cumplan + Revisar la facturación mensual + Coordinar el pago de impuestos + Elaborar estados financieros + Participar en reuniones de consejo de dirección para implementar medidas de carácter general + Velar por el mantenimiento de las instalaciones y equipo de la empresa + Proyectar flujos de efectivo semestral y anual 	

<ul style="list-style-type: none">+ Informar a la casa matriz el resultado mensual por medio del BPC+ Revisar planilla+ Controlar y conciliar la información contable de los saldos locales con el BPC+ Elaborar todos los informes necesarios para que la gerencia brinde información regional como los KPIS, FCSR+ Cumplir trimestralmente con la actualización en línea del RACSE, QUBIC.+ Elaboración trimestral del FORESCAT.+ Participar en la elaboración de de licitaciones.+ Revisión trimestral con el área de comercialización de los costos de ventas.+ Elaboración del presupuesto anual de la empresa, así mismo cargar toda la información por medio de BPC
Requisitos del Cargo: <ul style="list-style-type: none">+ Lic. en Contaduría Pública.+ Manejo de Office.
Experiencia: 5 años en cargos similares
Competencia: <ul style="list-style-type: none">+ Buena relaciones interpersonales+ Trabajo en equipo.
Relaciones con otros cargos: Country Manager, Gerente Comercial, Gerente de Recursos Humanos, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Servicios Generales, Recepcionista.

Auxiliar de Contabilidad



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Auxiliar de Contabilidad.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Controller.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	IV
Función General: Su función principal es la elaboración de cheque así como la revisión de la correcta aplicación de los montos y códigos en cada una de las cuentas contables.	
Funciones Específicas: <ul style="list-style-type: none"> + Elaborar cheque. + Elaborar cheque de Nómina. + Elaborar cheque para pago de Combustible. + Entregar cheques. + Grabar minutas en Exactus. + Ingresar comprobante diario en sistema Exactus. + Revisar facturación en Exactus. + Revisar liquidación. + Revisar estados de cuentas bancarios. + Revisar Nómina. + Recepcionar recibos de caja. + Elaborar informe de recuperación de cartera. + Elaborar informe de la DGI SAIRE. + Gestionar pago de impuestos. + Gestionar solvencia en Alcaldía de Managua. + Gestionar solvencia fiscal en DGI. + Entregar recibos de caja. 	

Requisitos del Cargo:

- + Lic. en Contabilidad.
- + Manejo de office.

Experiencia: 2 años en cargos similares

Competencia:

- + Buena relaciones interpersonales
- + Trabajo en equipo.

Relaciones con otros cargos: Controller, Country Manager, Gerente Comercial

Gerente de Recursos Humanos, Dispatcher, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Supervisor de Campo, Técnico de alarmas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar cheque.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Recibir de servicios Generales soporte de gasto o factura, solicitud de emisión de cheque y orden de compra.	
	2.	Revisar que la solicitud de emisión de cheque contenga información en los siguientes campos (Ver anexo 5)	
		a) Área que solicita el cheque b) Fecha de solicitud de pago c) Fecha de la solicitud de cheque d) Beneficiario e) Concepto de pago f) Monto	
		g) Si es exento del 2 %	
	Auxiliar de Contabilidad	3.	Elaborar certificado de retención en caso de pagos mayores a 1000 córdobas.(Ver anexo1)
	4.	Ingresar al sistema Exactus	
	5.	Ingresar al módulo cuentas bancarias, documento, movimiento en libro	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Elaborar cheque.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	2/2	
	6.	Llenar los siguientes campos : <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo: seleccionar cheque b) Subtipo: cheque c) Fecha: la fecha en que se elabora el cheque d) Número: consecutivo del cheque ,este tiene que ser el mismo del Contribuyente: el número ruc. pero como no se ha ingresado en ningún cliente se digita n/d(no definido) e) Concepto: por el cual se elabora el cheque, y el área que los solicito. f) Beneficiario: a quien se le dirige el cheque. g) Monto: por el cual se elabora el cheque.
	7.	Dar clic en el icono grabar.
	8.	Aplicar la cuenta contable a la que pertenece Imprimir cheque
	9.	Llevar cheque a Gerente de Recursos Humanos para solicitar firma.
	10.	Entregar cheque a Controller para que este trámite la firme con Country Manager
Gerente de Recursos Humanos Controller	11.	Recibir cheques con firmas libradoras



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar cheque de Nómina			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Controller	1.	Estos cheques son los de todos aquellos que no poseen una cuenta en el banco donde se les pueda depositar.	
	2.	Recibir de Controller comprobantes de pagos	
	3.	Abrir archivo de Excel en el cual se han elaborado los cheques anteriores	
Auxiliar de Contabilidad	3.	Llenar los siguientes campos : a) Fecha b) Nombre del empleado c) Monto del cheque correspondiente al salario en letra y en córdobas	
	4.	Colocar papel de cheque en impresora	
	5.	Imprimir cheque	
	6.	Llevar cheques a gerente de recursos humanos para la firma de estos	
Controller	7.	Entregar cheques a Controller.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar cheque de Nómina
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Controller	8.	Recibe cheque con firmas libradoras (Country Manager y Gerente de Recursos Humanos)
Auxiliar de Contabilidad	9.	Entregar cheque al trabajador correspondiente. Solicitar al trabajador por favor firme el comprobante de pago y escriba su número de cédula en éste
	10.	Archivar comprobante de cheque y hoja de pago.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar cheque para pago de combustible			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Recibir de Servicios Generales copias de facturas de combustible	
Auxiliar de Contabilidad	2.	Elaborar resumen de las facturas con los siguientes campos : <ul style="list-style-type: none"> a) Área a la que fue asignado el combustible b) Número de placa c) Cantidad de litros asignados d) Monto en córdobas e) Total 	
	3.	Entregar copia de factura y detalle de facturas a Servicios Generales.	
	4.	Recibir copia de facturas , detalle de facturas, Orden	
	5.	de compra y solicitud de emisión de cheque	
	6.		
	7.	Elaborar cheque.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar cheque para pago de combustible.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	8. 9. 10. 11. 12.	Llamar para que retiren cheque Entregar cheque Recibir facturas originales y recibo de caja Solicitar la firma y el número de cédula en comprobante de pago Archivar el comprobante de pago , con las facturas en el folder con los demás cheques



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Auxiliar de Contabilidad.

Fecha de elaboración:

de Hojas:1/1

Jueves 08 de Octubre. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar cheque

Unidad Administrativa

Auxiliar de Contabilidad

No.

1.

Descripción de la Actividad

Solicitar identificación a la persona que retira el cheque.

2. Entregar cheque

3. Solicitar a la persona que retira el cheque firme el comprobante de cheque y escriba el número de cédula

4. Archivar comprobante de cheque según el mes correspondiente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Grabar minutas en Exactus			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad		Cuando un cliente paga en efectivo o con cheque se deposita el dinero en las cuentas de la empresa, éste depósito lo realiza el mensajero.	
Mensajero	1.	Recibir minutas de mensajero.	
Auxiliar de Contabilidad	2.	Engrapado minuta al recibo de caja	
	3.	Buscar en ambos recibos de cajas que tienen minutas	
	4.	Ingresar a Exactus. al módulo de control bancario, movimientos en libros	
	5.	Seleccionar el icono nuevo	
	6.	Llenar los siguientes campos : a) Tipo: Depósito b) Subtipo: Depósito c) Fecha: en que se elabora la minuta d) Número: número de la minuta e) Concepto: Depósito f) Monto: el monto reflejado en minuta.	
	7.	Grabar.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Ingresar comprobantes diarios a Exactus.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>Los recibos de caja del se graban como comprobantes diarios ,estos se ingresan hasta finales de cada mes</p> <p>Ingresar al sistema Exactus</p> <p>Ingresara al módulo de control bancario</p> <p>Seleccionar nuevo</p> <p>Llenar los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Tipo: si es un depósito, una transferencia, cheques. b) Fecha : c) Número: el numero de la transferencia, del cheque, del depósito. d) Contribuyente : ND e) Concepto: motivo por el cual se aplica el comprobante diario f)Beneficiario :nombre del beneficiario 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Ingresar comprobantes diarios a Exactus
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	4. 5. 6. 7.	<p>a) Monto: el monto por el cual se aplicará el comprobante diario</p> <p>Grabar</p> <p>Corregir el tipo de cambio y la cuenta</p> <p>Grabar</p> <p>Escribir el número de asiento en el documento.</p> <p>Imprimir los comprobantes diarios.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:

Nombre del procedimiento: Revisar facturación en Exactus

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	1.	Ingresar a Exactus
	2.	Ingresar al módulo de contabilidad General.
	3.	Ingresar a Diario
	4.	Seleccionar en paquete facturación
	5.	Revisar que se encuentren registrados correctamente los códigos de cada cliente, el número de la factura, el monto. Esta revisión se hace con las facturas físicas que se encuentran archivadas en los ampos .en caso de algún error informar a cartera y cobro para que efectúen la corrección.
	7.	
	8.	Seleccionar el icono Actualizar.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar liquidación			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Técnico Administrativo	1.	Revisar si el trabajador no le debe a la empresa	
Auxiliar de Contabilidad	2.	Recibir de técnico de recursos humanos hoja de liquidación	
	3.	Revisar en el sistema si el trabajador no le debe nada a la empresa: adelantos de salarios, prestamos deducciones.	
	4.	Escribir en hoja de liquidación lo que el trabajador debe para su debida deducción en caso de que no deba nada firmar hoja de liquidación.	
	5.	Entregar hoja de liquidación a Controller, para revisión de los cálculos.	
	6.	Recibir hoja de liquidación revisada por Controller.	
Técnico Administrativo	7.	Entregar hoja de liquidación revisada a Técnico Administrativo	
Controller			
Auxiliar de Contabilidad	8.	Recibir de Controller memorándum para elaboración de cheque y hoja de liquidación	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Auxiliar de Contabilidad.

Fecha de elaboración:

Jueves 08 de Octubre. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar estados de cuentas bancarios

Unidad Administrativa

Auxiliar de Contabilidad

No.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Descripción de la Actividad

La empresa cuenta con 5 cuentas bancarias , por cada cuenta se realiza lo siguiente

Recibir estados de cuentas de Controller.

Revisar estados de cuenta bancarios con las minutas de depósito, que coincidan las minutas archivadas con el estado de cuenta bancarios.

Revisar los cheques rebotados o cheques sin fondo.

Revisar que todas las transferencias estén con el respectivo número de nota de crédito.

Informar a Controller en caso de que no aparezca una minuta de depósito o una transferencia.

Controller



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar nómina			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	Revisar en nómina que cada código se ha aplicado a la cuenta correspondiente	
	2.	Ingresar al sistema Exactus	
	3.	Seleccionar el módulo contabilidad general.	
	4.	Seleccionar en paquete comprobante de nómina	
	5.	Revisar si la codificación se aplico correctamente y si el saldo total no supera la cantidad estimada, si se encuentra algún error, informar a Controller para que informe a Gerente de Recursos Humanos.	
	6.	Revisar nuevamente para verificar si el error fue corregido. Si no se corrigen todos los errores informar nuevamente a Controller hasta que se corrijan los errores.	
Controller		Actualizar	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Recepcionar recibos de caja			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	Recibir recibos de caja y dinero en efectivo o cheque	
	2.	Escribir en un papel el monto y número de cuenta al cual se hará el depósito, si se paga en efectivo si el pago es en cheque firmarlo y colocar sello ,en este sello se puede leer : acredita a la cuenta No _____ , Wackenhut de Nicaragua ,	
Mensajero	3.	Llenar los campos del sello en cheque	
	4.	Entregar a mensajero	
	5.	Recibir minuta de depósito	
	6.	Engrapado minuta de depósito a recibo de caja	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar informe de recuperación de cartera			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	Abrir una nueva hoja de cálculo en Excel.	
	2.	Escribir los siguientes campos :	
		a) Fecha. b) Número de la factura. c) Monto en Dólares. d) Número de recibo de caja.	
	3.	Llenar los campos mencionados anteriormente.	
	4.	Enviar a gerente de finanzas vía correo electrónico informe. Imprimir lista.	
Controller	5.	Entregar a Controller.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar informe de la DGI SAIRE			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 	Se graban todos los egresos de la empresa Ingresar al programa SAIRE Llenar los siguientes campos: <ol style="list-style-type: none"> a) Ruc del proveedor b) Cédula de identidad c) Primer apellido y segundo apellido d) Nombre o razón social e) Documento/concepto f) No de documento g) Fecha de emisión h) Descripción del pago i) Monto sin impuesto j) Retención IR k) Información ,comentario y o dirección 	
Mensajero		Grabar. Imprimir informe de consolidado del sistema automático Enviar informe a la DGI con mensajero	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/5	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Gestionar pago de Impuestos.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	❖ Impuestos del valor agregado (IVA) Elaborar detalle con los siguiente campos : <ul style="list-style-type: none"> a) Total de ingresos b) Anulación de facturas c) Ingresos por operaciones exoneradas d) Ingreso operaciones tasa e) Débito fiscal f) Resumen de cheques emitidos córdobas y dólares g) Nota de débitos y crédito h) Valor total a pagar. 	
	2.	Llenar formato de declaración del impuestos del valor agregado (IVA)	
	3.	Elaborar solicitud de cheque	
	4.	Llevar solicitud de cheque a Controller, para obtener aprobación.	
Controller			




Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Gestionar pago de Impuestos.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	2/5	
Auxiliar de Contabilidad	5.	Elaborar cheque
	6.	Llevar cheque a gerente de recursos humanos para firma del cheque.
Controller	7.	Entregar cheque a Controller
		Recibir cheque con firmas libradoras (Country Manager)
Mensajero	8.	Entregar cheque y formatos de declaración del IVA al Mensajero, para que este realice el pago.
	10.	Recibir del Mensajero, copia amarilla del formato y recibo de pago
		<p style="text-align: center;">❖ Alcaldía</p> <p>Estos son los impuestos del 1 % de los ingresos , por los distintos servicios brindados en el departamento de Managua</p>
Auxiliar de Contabilidad	1.	Calcular el monto de a pagar
	2.	Llenar formato de pago de impuestos de la alcaldía
	3.	Elaborar solicitud de cheque
Controller	4.	Llevar solicitud de de cheque a Controller, para obtener aprobación.
	5.	
	6.	Elaborar cheque
Gerente de Recursos Humanos	7.	Llevar cheque a Gerente de Recursos Humanos para firma del cheque.
	8.	Entregar cheque a Controller
	9.	Recibir cheque con firmas libradoras



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Gestionar pago de Impuestos.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	3/5	
Auxiliar de Contabilidad	10.	Entregar cheque y formato de impuestos de la alcaldía al mensajero, para que este realice el pago.
Controller	11.	Recibir del mensajero, copia blanca de formato y recibo de pago.
		❖ IR 2 %
	1.	Calcular el monto de a pagar
Mensajero	2.	Llenar formato de declaración del impuestos de IR 2 %
Controller	3.	Elaborar solicitud de cheque
	4.	Llevar solicitud de de cheque a Controller, para obtener aprobación.
	5.	Elaborar cheque
Gerente de Recursos Humanos	6.	Llevar cheque a gerente de recursos humanos para firma
Controller	7.	Entregar cheque a Controller
	8.	Recibir cheque con firmas libradoras
Mensajero	9.	Entregar formatos de declaración de IR 2% y cheque a mensajero, para que este realice el pago.
	10.	Recibir del mensajero, copia blanca del formato y recibo de pago

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Gestionar pago de Impuestos.
Auxiliar de Contabilidad	4/5	
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad		<p style="text-align: center;">❖ Anticipo</p>
	1.	Calcular el monto de a pagar
	2.	Llenar formato de anticipo
	3.	Elaborar solicitud de cheque
Gerente de Recursos Humanos	4.	Llevar solicitud de de cheque a Gerente de Recursos Humanos, para obtener aprobación.
	5.	Elaborar cheque
	6.	Llevar cheque a Gerente de Recursos Humanos para firma
Controller	7.	Entregar cheque a Controller
	8.	Recibir cheque con firmas libradoras
Mensajero	9.	Entregar formatos del anticipo y cheque al Mensajero, para que este realice el pago.
	10.	Recibir del Mensajero, copia celeste del formato de anticipo y recibo de pago
		❖ Pago de impuesto de departamentos.
Auxiliar de Cartera y Cobro	1.	Recibir de Auxiliar de Cartera y Cobro lista de facturación de los servicios brindados en los departamentos.
	2.	Calcular monto a pagar según lista de facturación de los departamentos.
	3.	Elaboración de cheque.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad	# de Hojas: 5/5	Nombre del Procedimiento: Gestionar pago de Impuestos.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	4. 5. 6. 7. 8. 10	Recibir recibo de oficinas de alcaldía del departamento. Revisar recibo Entregar cheque Solicitar a la persona que efectúa el cobro por favor firme y escriba su número de cédula en comprobante de cheque. Recibir comprobante de cheque firmado y con número de cédula. Archivar comprobante de pago.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Gestionar solvencia en alcaldía de Managua			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1. 2. 3. 4. 5.	Dirigirse a oficinas de alcaldía de Managua. Llenar formato de orden de solvencia, adjuntar copia del poder general y fotocopia de cédula Entregar documentación en ventanilla Recibir colilla de orden de solvencia , para retirar al día siguiente solicitud de solvencia municipal Retirar al día siguiente solicitud de solvencia municipal	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Auxiliar de Contabilidad.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 08 de Octubre. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Gestionar solvencia fiscal en DGI

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Auxiliar de Contabilidad

1.

Dirigirse a la DGI grandes contribuyentes

2.

Presentar en la ventanilla el poder general y fotocopia de cédula

3.

Comprar timbre fiscal

4.

Solicitar solvencias fiscales

a) Aduana

b) Imprentas

c) Policía

5.

Recibe solvencia fiscal

Controller

6.

Entregar solvencia fiscal a Controller.



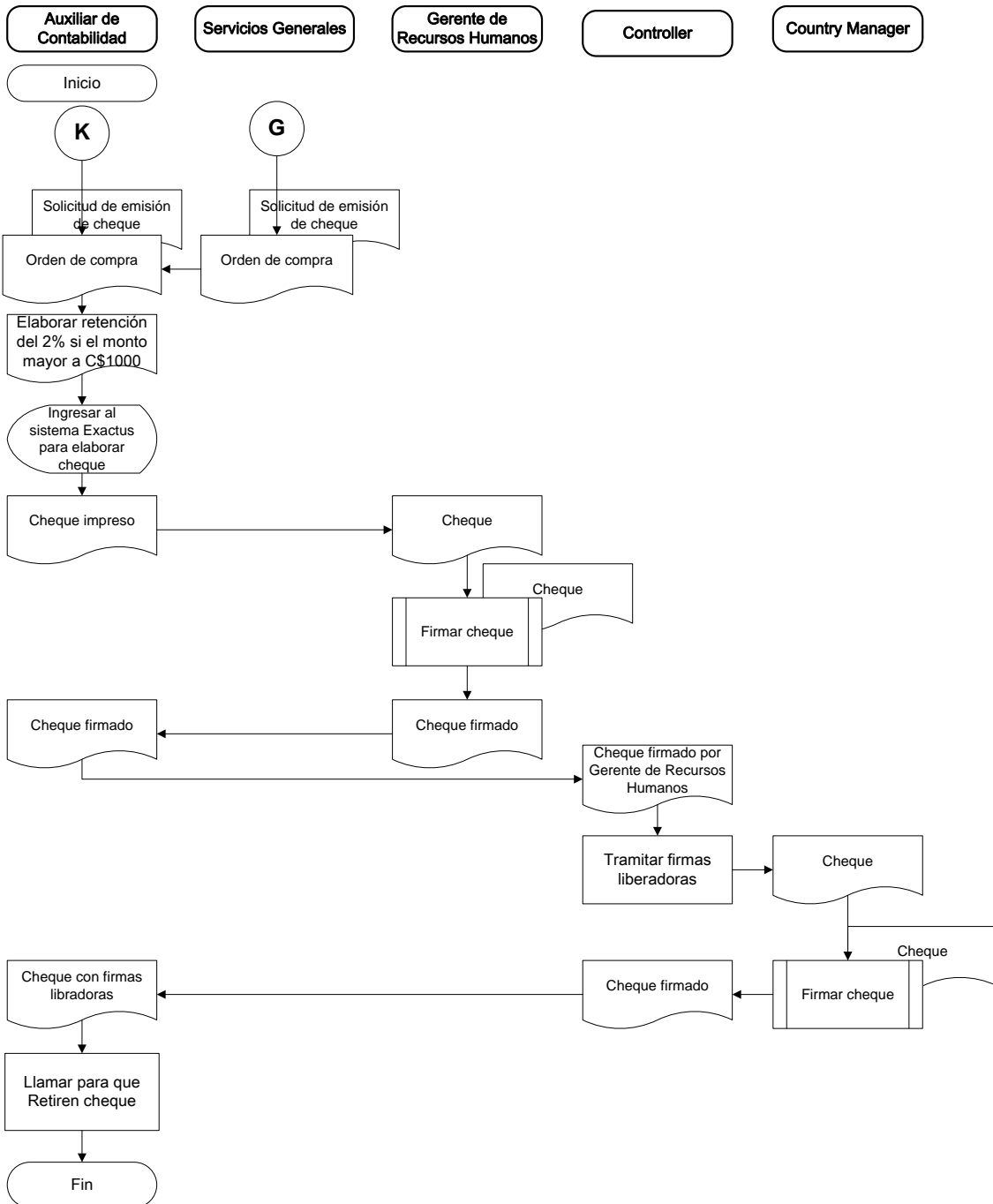
Wackenhut de Nicaragua

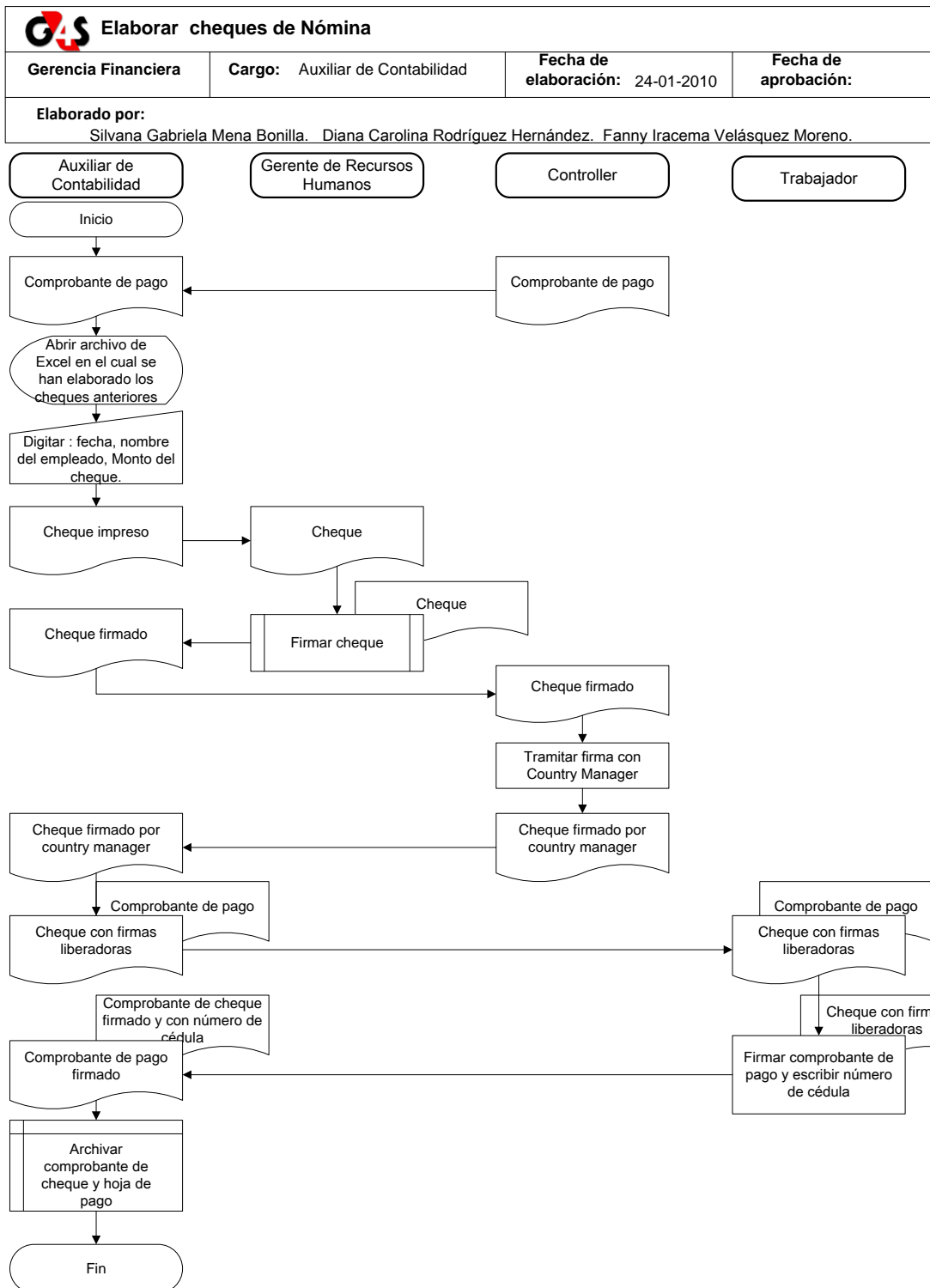
Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar recibos de caja			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	Anotar en agenda : a) Nombre de la persona a la que le entrega el recibo de caja. b) fecha en la cual entrega los recibos. c) número(s) del recibo de caja.	
	2.	Colocar sello en recibo de caja.	
	3.	Entregar recibo de caja.	

Diagramas

GS Elaborar cheque			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

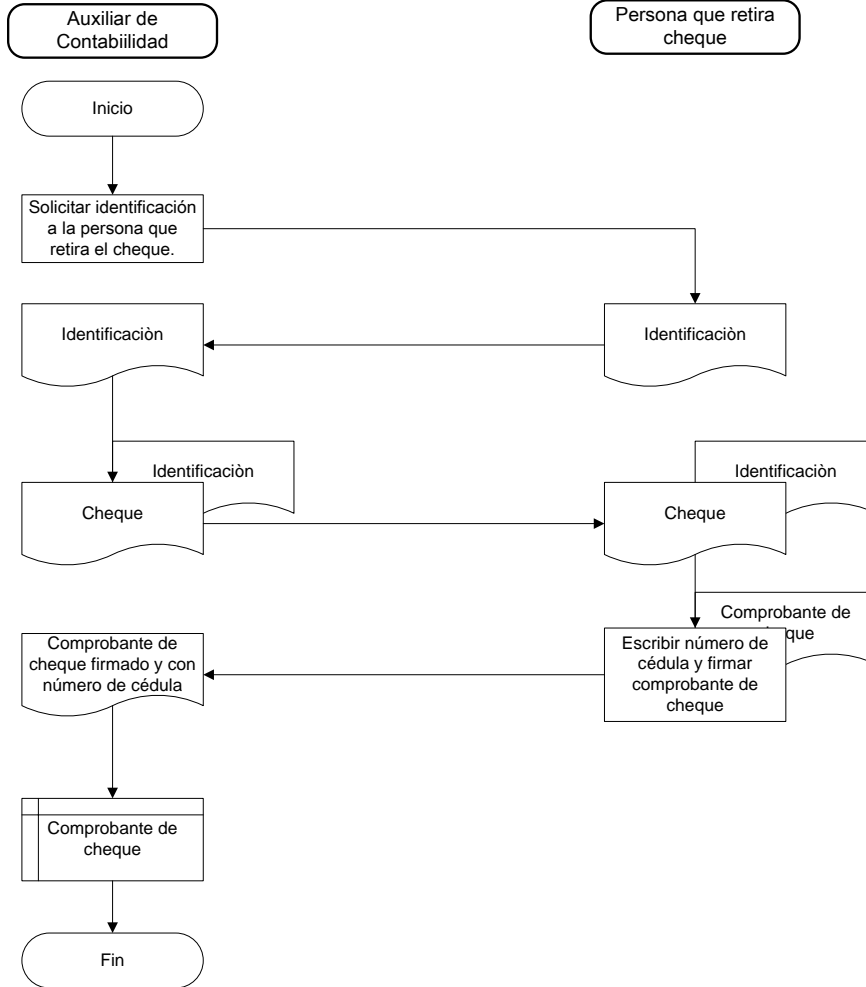





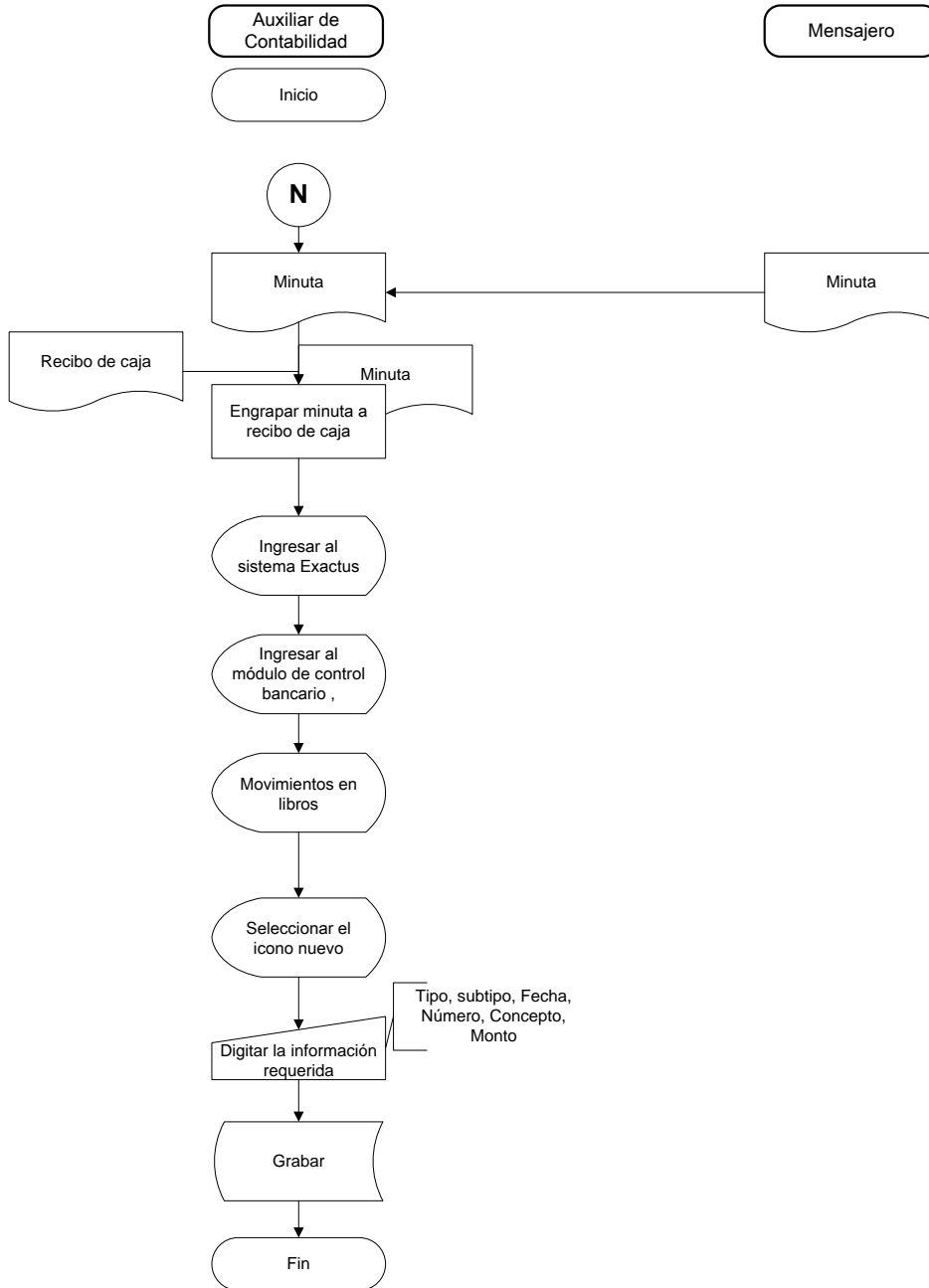
GS Elaborar cheque para pago de combustible			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




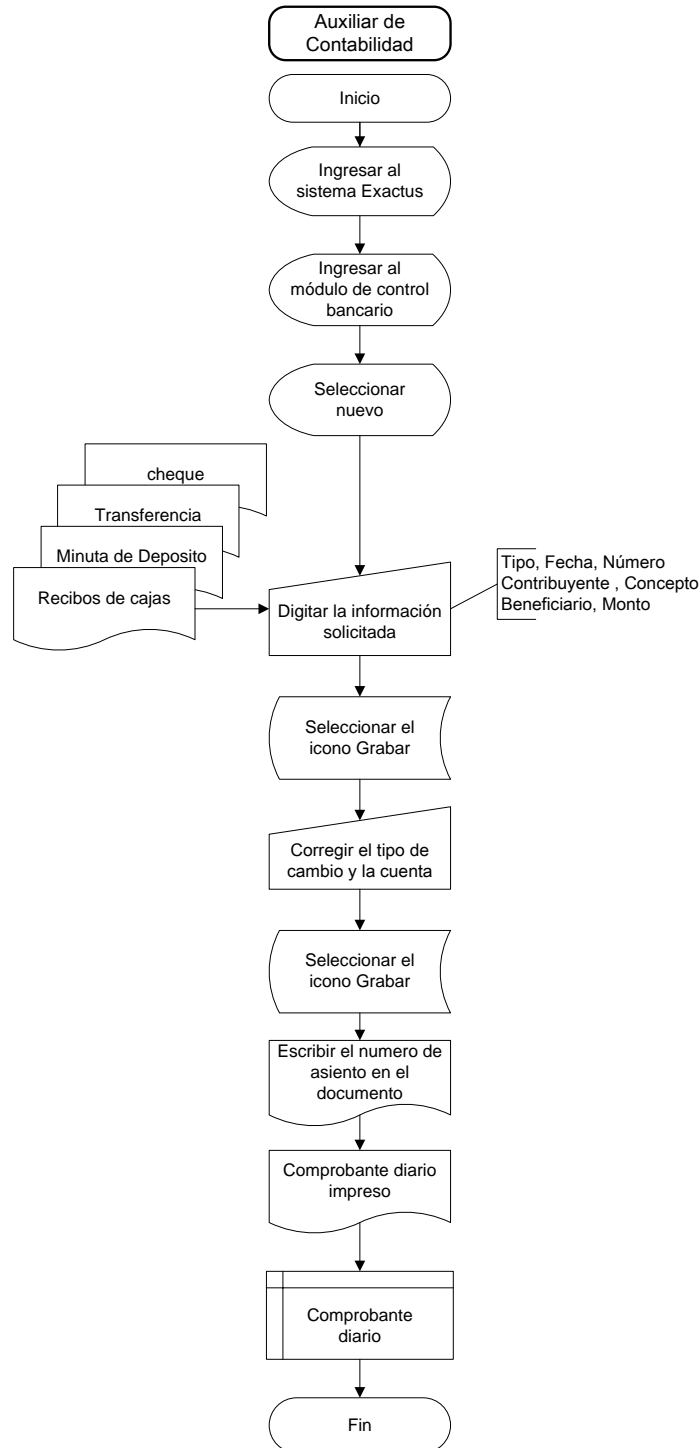
GS Entregar cheque			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




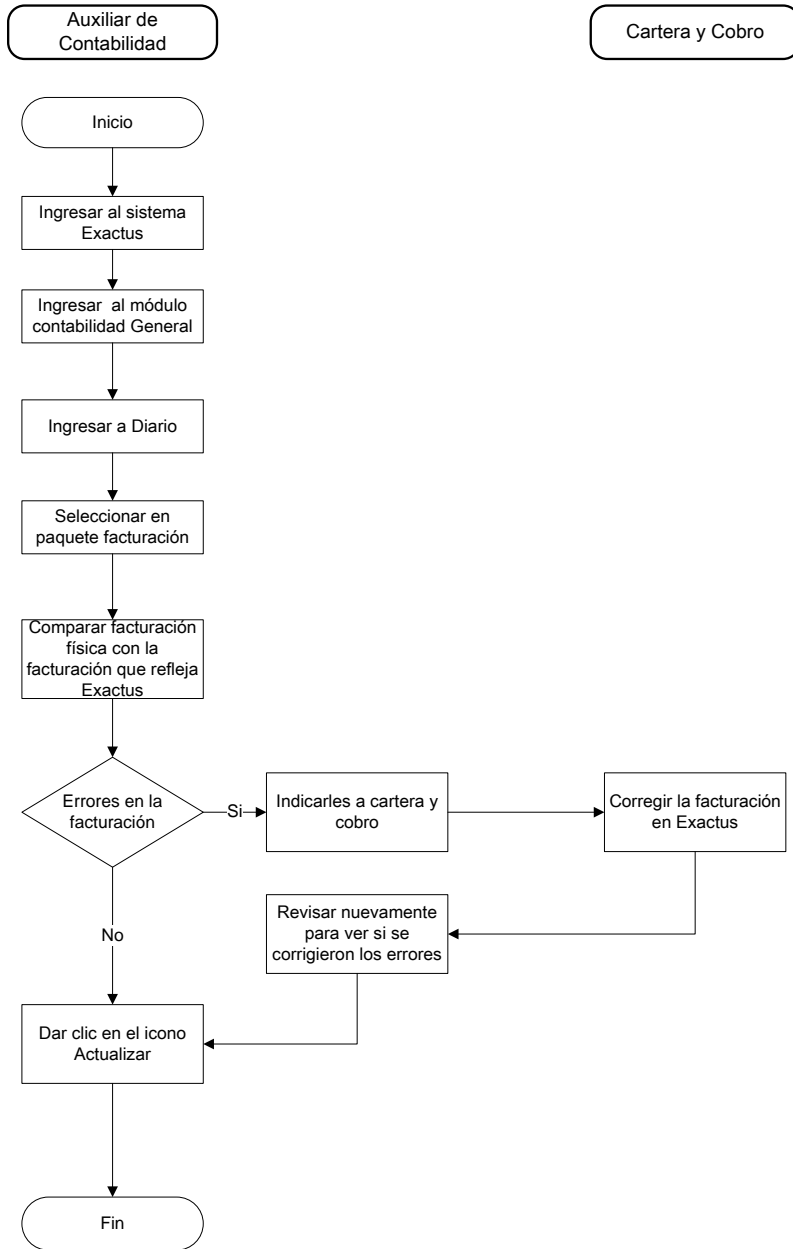
 Grabar minutas es Exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




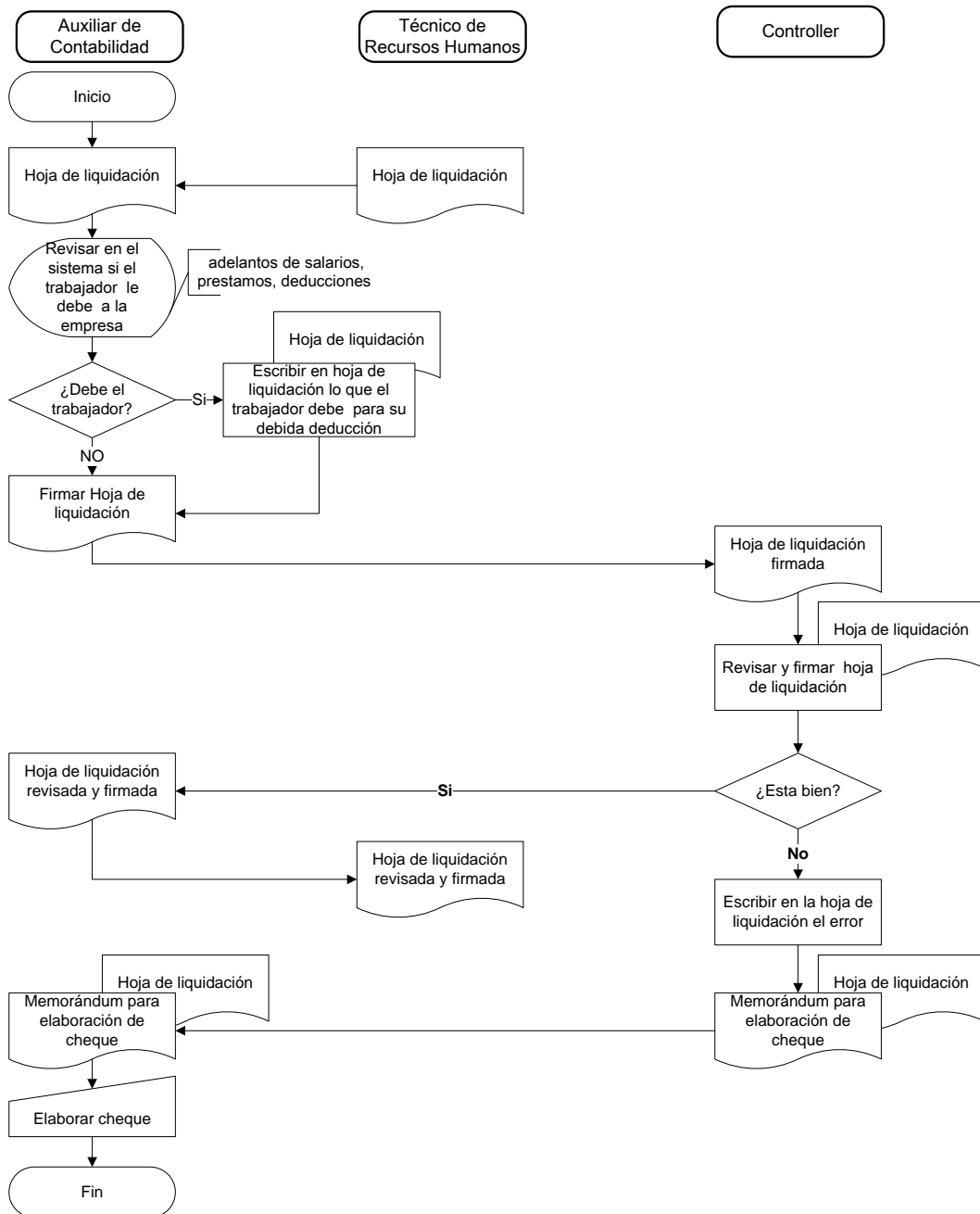
 Ingresar comprobantes diarios a Exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



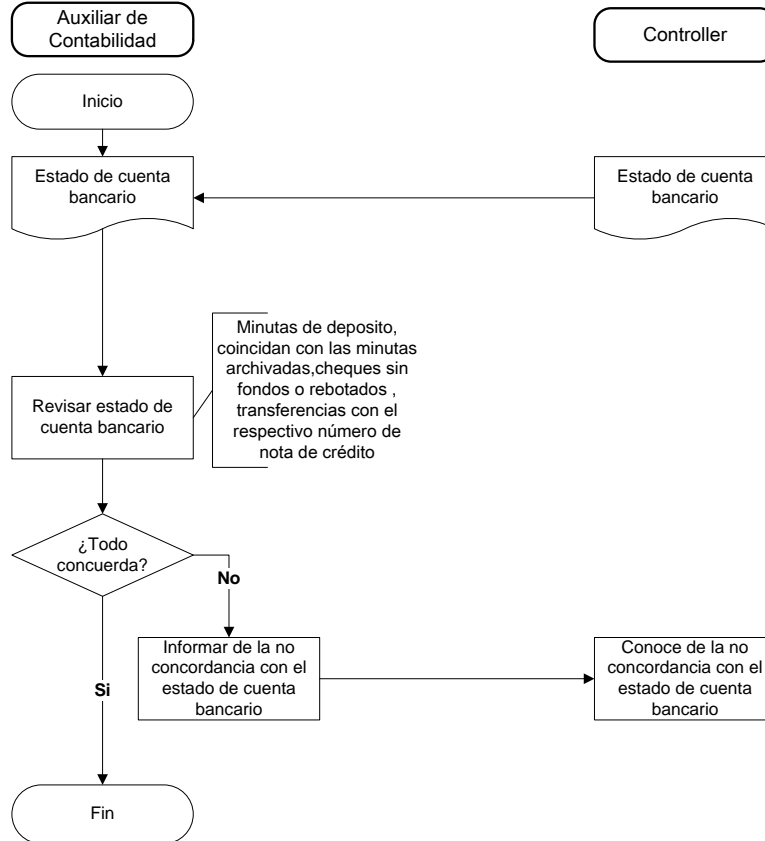
 Revisar facturación en Exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




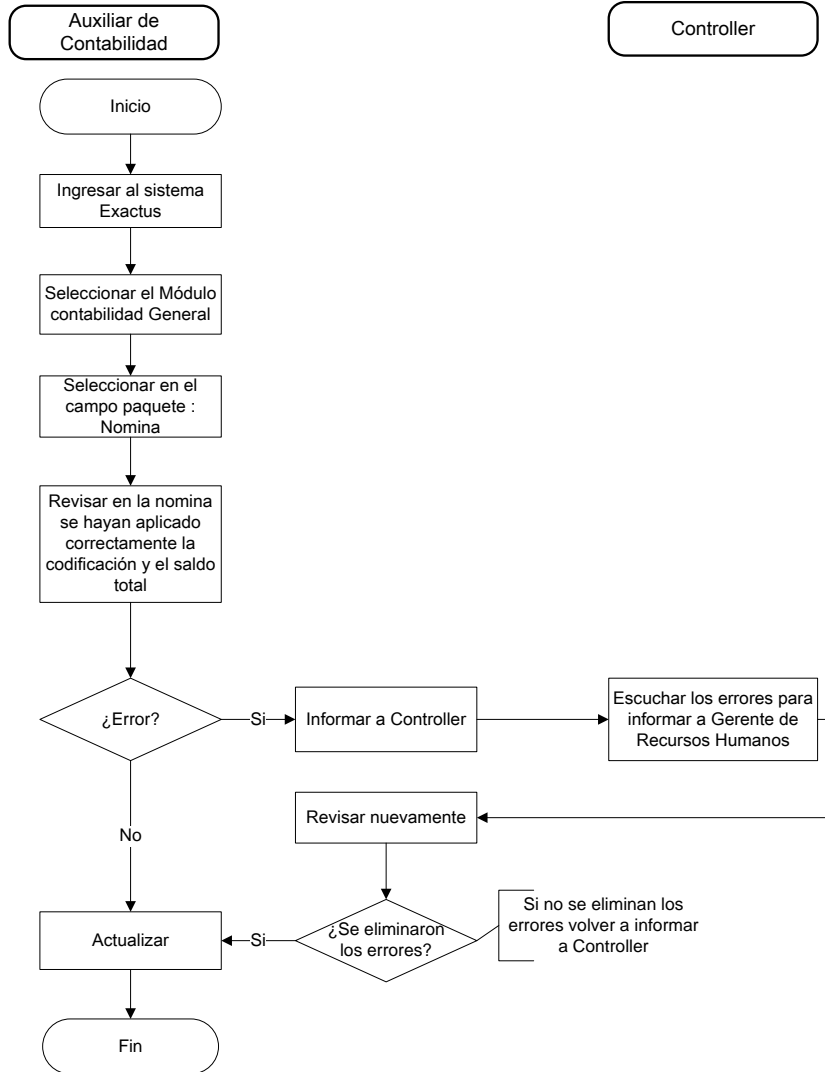
 Revisar liquidación			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



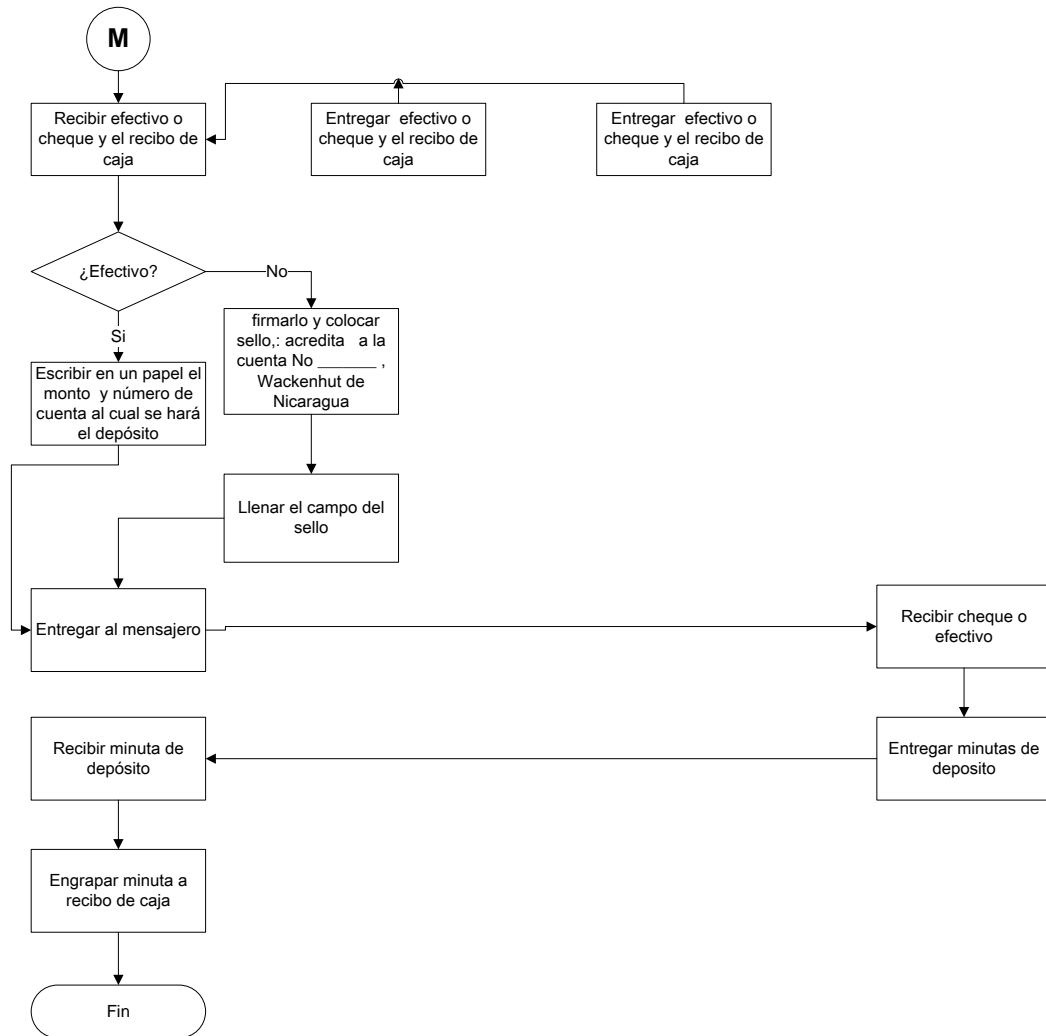
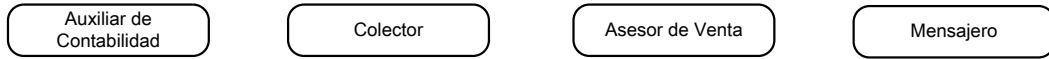
GS Revisar estados de cuentas bancarios			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




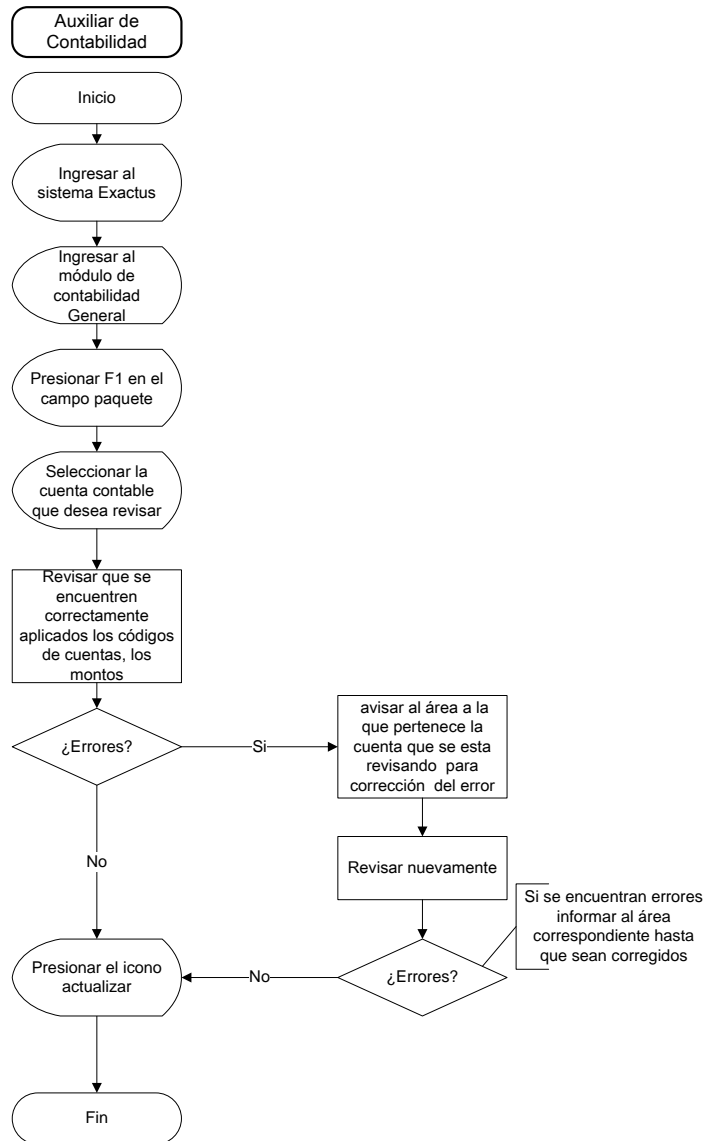
 Revisar Nómina			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




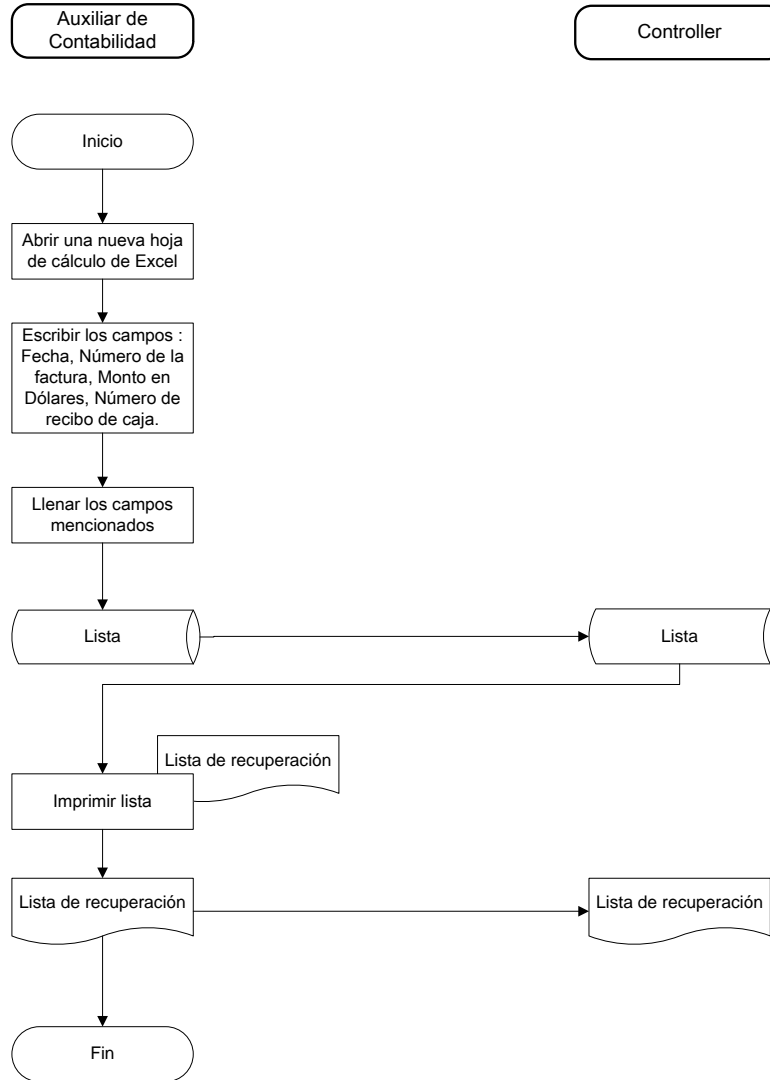
Recepción de recibos de cajas			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




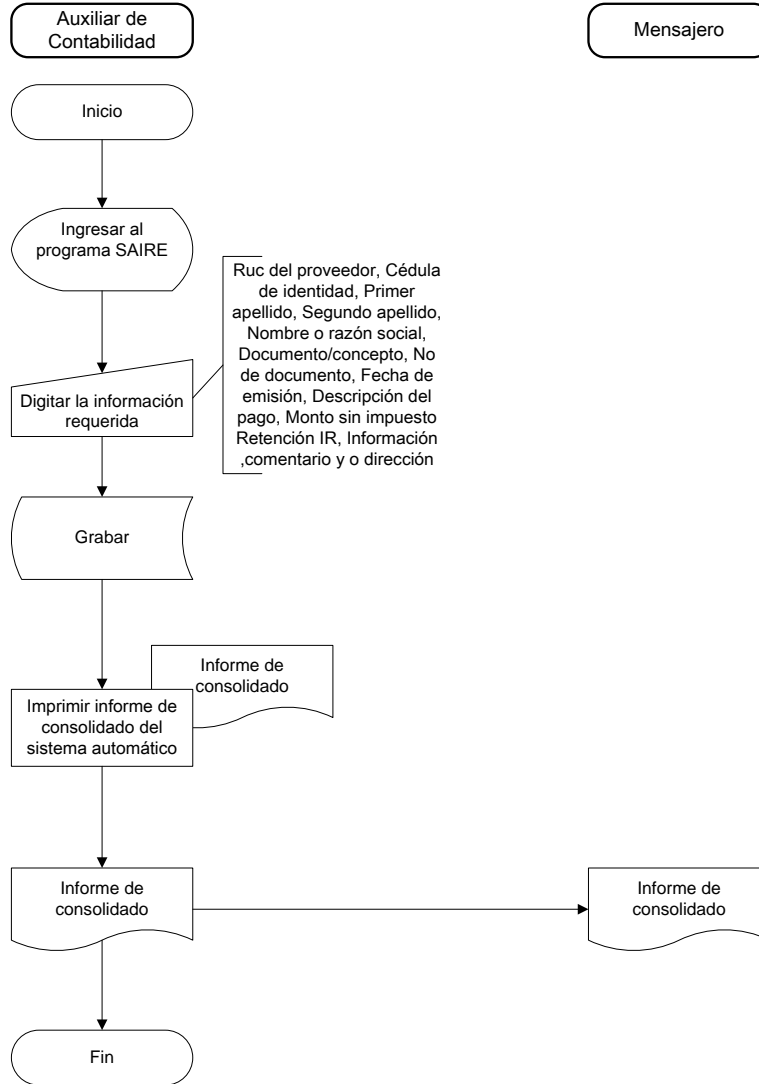
 Revisión de cuentas contables en Exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



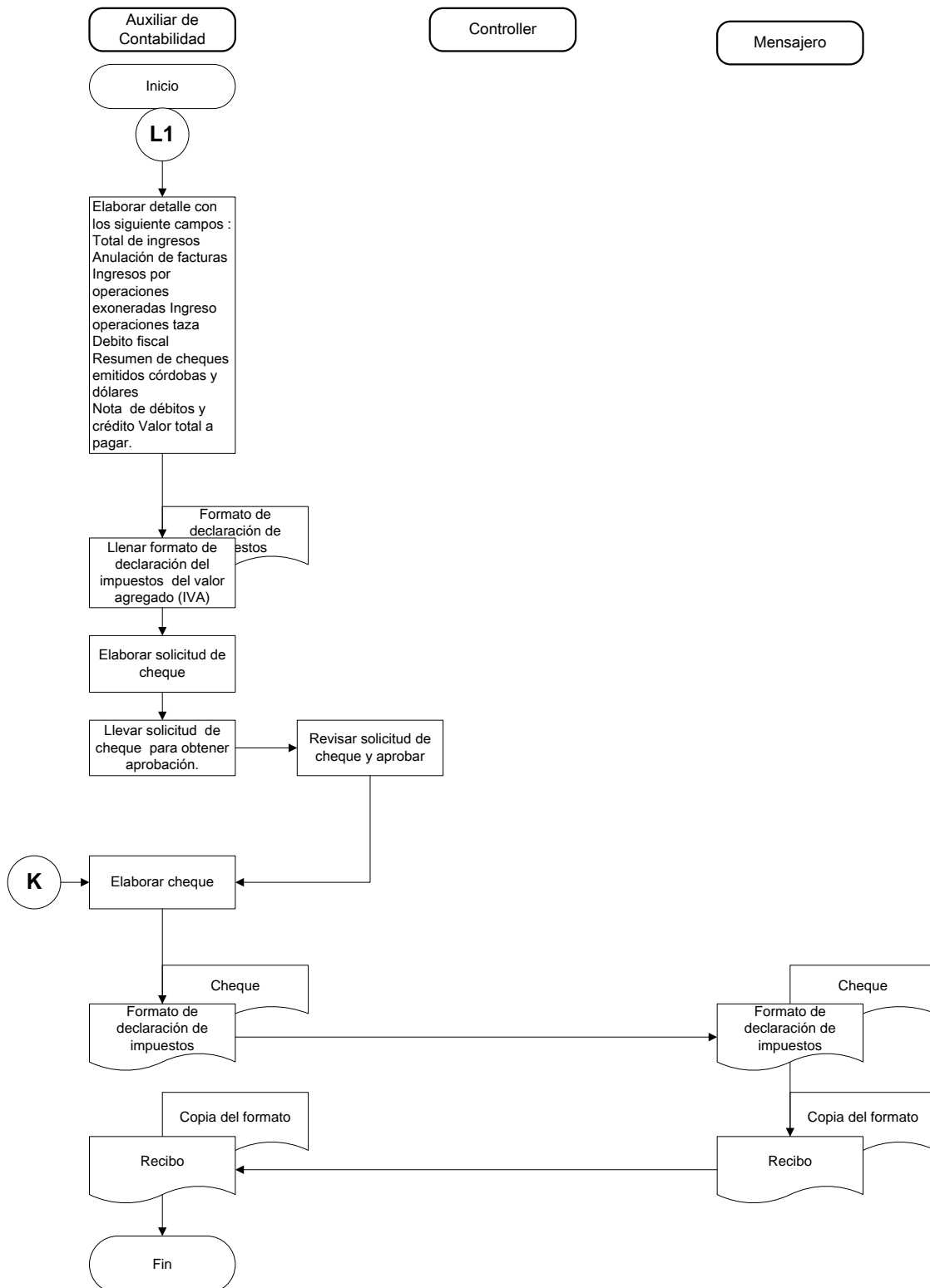
 Elaborar informe de recuperación de cartera			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Elaborar informe DGI SAIRE			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



GS Gestionar pago de impuestos IVA			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



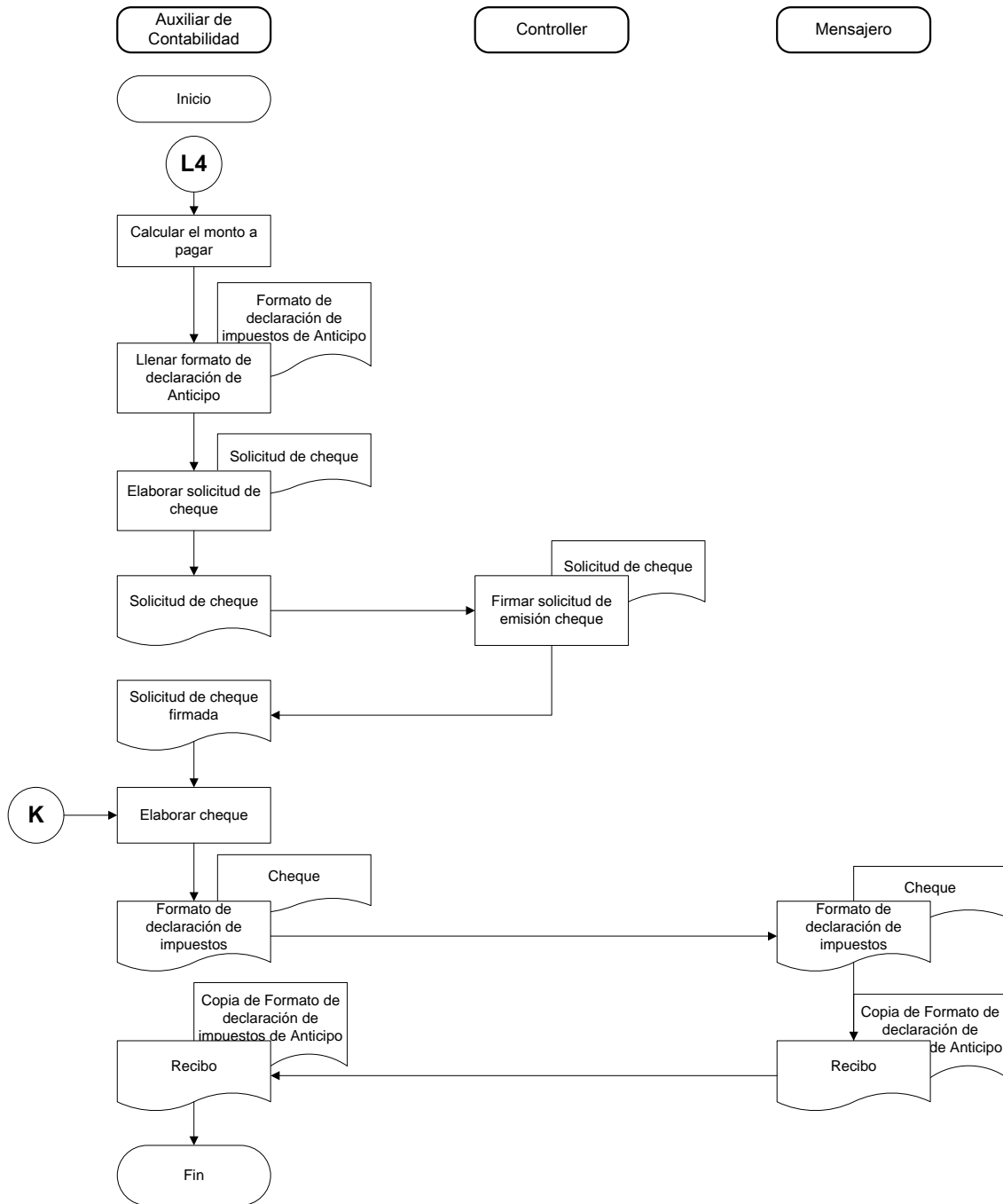
 Gestionar pago de impuestos Alcaldía			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




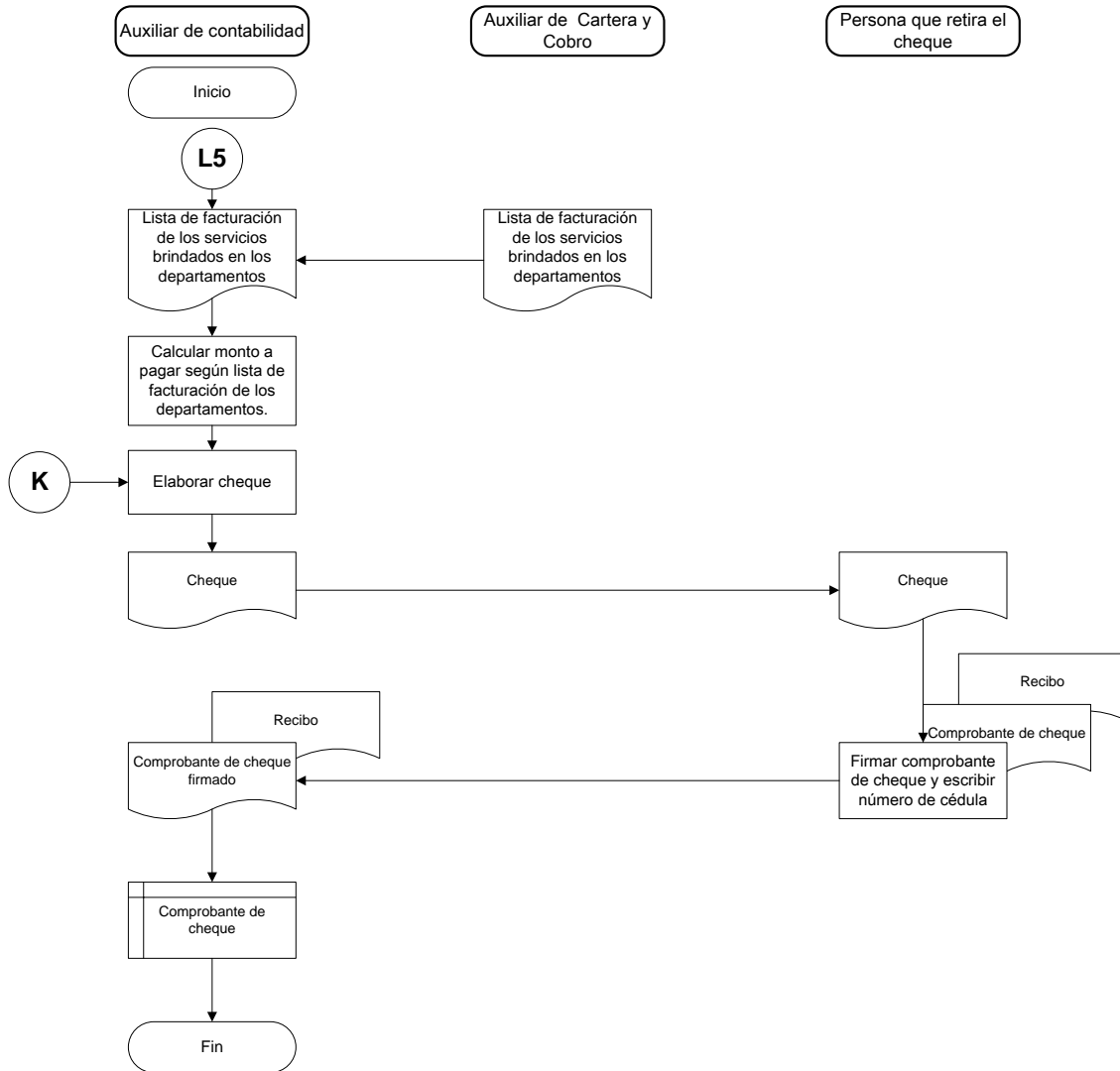
GS Gestionar pago de IR 2%			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




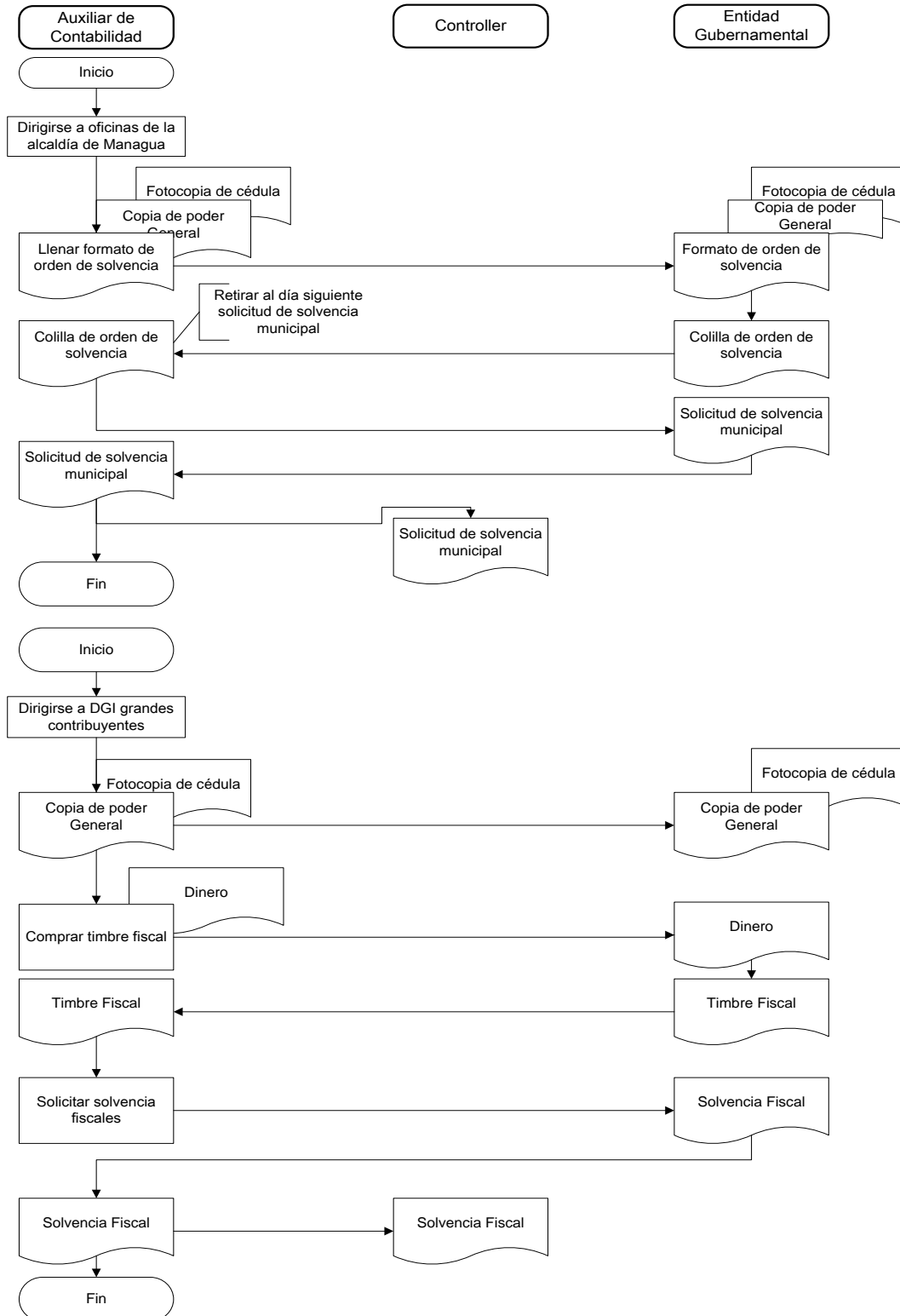
G4S Gestionar pago de Anticipo			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




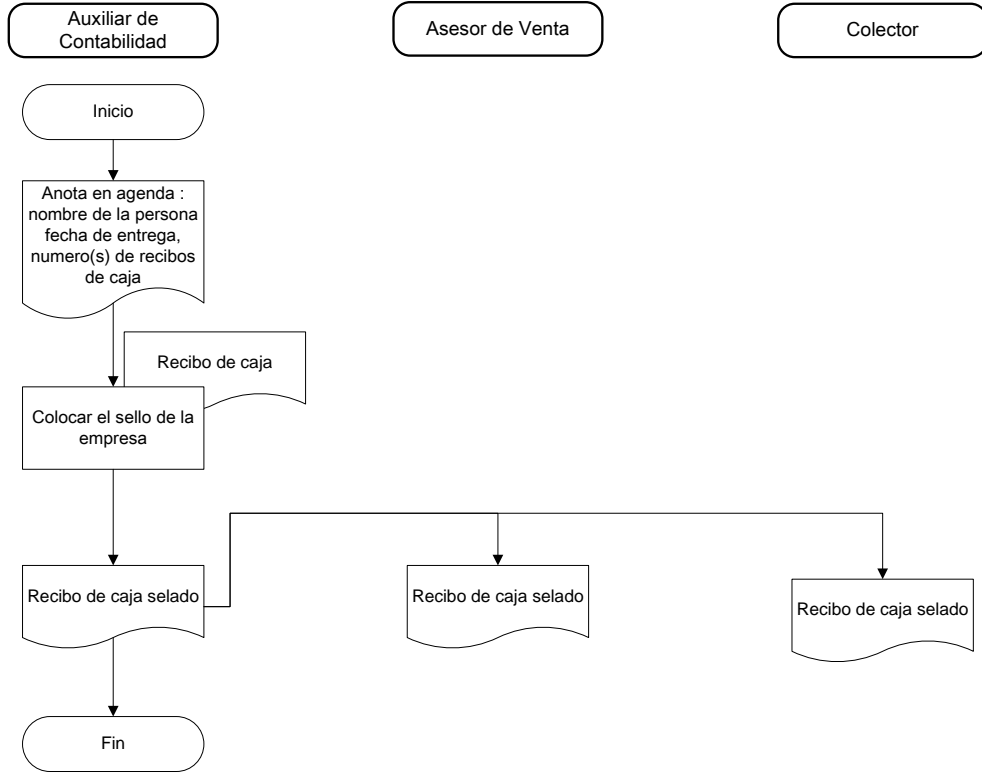
 Gestionar pago de impuestos de departamentos			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Gestionar solvencia en alcaldía de Managua / Gestionar Solvencia fiscal DGI			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Entregar recibos de caja			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Cartera y Cobro



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Cartera y Cobro.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Controller.
Subordinados o personal a cargo:	Colectores
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	IV
Función General: Tiene como función principal realizar las facturaciones de los servicios de Seguridad Física, Seguridad Electrónica y Servicios adicionales de la cartera de clientes de G4S	
Funciones Específicas: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaborar Facturación mensual por servicios de Seguridad Física y Electrónica. ✚ Elaborar facturas por servicios eventuales. ✚ Elaborar estados de cuentas. ✚ Realizar cobro a clientes por facturas pendientes. ✚ Visitar a clientes con saldos pendientes. ✚ Llamar a clientes con facturas pendientes. ✚ Ingresar en Exactus Notas de débitos por cheques sin fondos ✚ Ingresar al sistema los nuevos clientes por contrato de seguridad física y seguridad electrónica. ✚ Recibir suspensión del servicio con 30 días de anticipación. ✚ Recibir suspensión del servicio a mediados de mes. ✚ Elaborar reembolso. ✚ Organizar y dirigir a los Colectores ✚ Elaborar informe de cierre de mes. 	
Requisitos del Cargo: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Lic. en Contabilidad. ✚ Manejo de office. 	
Experiencia: 2 años en cargos similares	

Competencia:

- + Buena relaciones interpersonales
- + Trabajo en equipo.

Relaciones con otros cargos: Controller, Country Manager ,Gerente Comercial Gerente de Recursos Humanos, Dispatcher, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Supervisor de Campo, Técnico de alarmas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar facturación Mensual por servicios de seguridad Física y Electrónica			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Detallar en una lista los servicios de seguridad física y electrónica brindados a empresas especiales	
Ejecutivo de Cuenta	2.	Entregar a Ejecutivo de Cuenta, lista de servicios brindados a empresas especiales. Para que este lo corrija o anexe si falta algo	
	3.	Recibir lista de servicios brindados a empresas especiales, anexar o eliminar servicios según las correcciones del Ejecutivo de Cuenta.	
Cartera Y Cobro	4.	Ingresar al módulo Maestro de Contratos	
	5.	Ingresar al módulo de facturación	
	6.	Seleccionar la facturas por servicios fijos estas se realizan los primeros días de cada mes.	
	7.	Imprimir facturas	
Auxiliar de Cartera y Cobro	8.	Imprimir remisión de facturas. La remisión contiene la misma información que la factura solo que esta se imprime en un papel no membretado	
		Entregarlas.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar Factura por servicios eventuales.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Las facturas por servicios eventuales se realizan para todos aquellos servicios que no serán facturados mensualmente por ejemplo: por ventas de monitoreo de alarma, servicios de poligrafía, servicios de Resguardo de Mercadería, servicio de Seguridad física solo por eventos o por pocos días.	
Poligrafista, Gerente Comercial		Recibir de Poligrafista, de Gerente Comercial, reporte detallado del servicio que se brindó, fecha, horario, el nombre del cliente, dirección, teléfono.	
Cartera y Cobro	2.	Realizar factura en Exactus.	
	3.	Imprimir factura.	
	4.	Imprimir remisión de factura.	
Colector	5	Entregar factura a Colector.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar estados de cuentas.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 	<p>Los estados de cuentas son documentos en los cuales se reflejan: facturas pendientes, fecha a la que corresponde la factura, monto a cobrar, 3% de mora mensual ,el total a pagar .El estado de cuenta es enviado a los clientes que tienen facturas pendientes ya sea con el Colector o cuando se le visita.</p> <p>Ingresar al módulo de cuentas por cobrar, para revisar el estado de cuenta del cliente.</p> <p>Imprimir estado de cuenta</p> <p>Abrir un nueva hoja de cálculo en Excel</p> <p>Elaborar estado de cuenta en hoja de cálculo de Excel con los siguientes campos: fecha, # de facturas, concepto, Valor de la factura, monto por 3% de interés moratorio.</p> <p>Esto se hace por que cuando se imprime este documento el sistema, refleja todo el historial del cliente desde que adquirió el servicio, y al cliente solo se le entrega las facturas pendientes.</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Elaborar estados de cuentas
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Cartera y Cobro	2/2	
Cartera y Cobro	5.	Imprimir 2 estados de cuentas elaborados en Excel.
Colector	6.	Entregar a Colector dos estados de cuenta, uno se le entrega al cliente y la copia se le entrega a
Cartera y Cobro	7.	cartera y cobro este debe tener firma y sello del cliente.
Colector	8.	Solicitar a los Coletores la copia del estado de cuenta.
	9.	Archivar estado de cuenta.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar cobro a clientes por facturas pendientes.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Llamar a cliente con facturas pendientes.	
	2.	Preguntar al cliente el motivo de su retraso en los pagos de facturas por los servicios brindados.	
	3.	Acordar con el cliente la fecha de pago de la(s) factura pendiente.	
		En caso que el cliente desee pagar el mismo día se envía al Colector, con su factura original.	
Recepcionista	4.	Solicitar a Recepcionista, llamar al Colector que le corresponde esa zona.	
Colector	5.	Indicar al Colector el nombre y dirección del cliente al cual debe visitar.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Visitar a clientes con saldos pendientes.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Controller	1.	Solicitar vehículo a Controller para poder visitar clientes.	
Cartera y Cobro	2.	Buscar estado de cuenta del cliente en caso que no lo tenga elaborar estado de cuenta.	
	3.	Buscar y anotar dirección del cliente que visitara.	
Controller	4.	Solicitar a Controller orden de salida, la cual se entrega en la caseta del guarda.	
Guarda de caseta	5.	Entregar orden de salida a Guarda de Seguridad que se encuentre en el portón de salida.	
Cartera y Cobro	6.	Presentarse y solicitar hablar con la persona que se encarga de generar los pagos, si esta persona no se encuentra dejarle un mensaje en el cual exponga su nombre y el nombre de la empresa y teléfono.	
	7.	Saludar de forma cordial y exponer el motivo de su visita, en caso de que el cliente tenga dudas explicar amablemente.	



Wackenhut de Nicaragua


Nombre del Cargo: Cartera y Cobro	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Visitar a clientes con saldos pendientes.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	8. 9.	Elaborar recibo de caja en caso de que el cliente decida pagar alguna (s) factura pendiente o arreglo de pago en caso de que el cliente se le dificulte realizar algún pago en ese momento. (Ver anexo 2) Preguntar el día en que el Colector puede retirar el dinero si el cliente no realiza ningún pago en ese momento o si solo cancela una parte. Despedirse cortésmente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Ingresar en Exactus Notas de débitos por cheques sin fondos			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 	<p>Se debe realizar una nota de débito en el sistema para debitarle al cliente lo que se le acreditó es decir cuando el cliente paga con cheque y este no tiene fondo.</p> <p>El Colector entrega cheque al Auxiliar de Contabilidad, éste lo envía al banco con el encargado de mensajería para que depositen esa cantidad en la cuenta de la empresa, si el cheque no tiene fondo el banco llamara a cartera y cobro para informarle.</p> <p>Atender llamada del banco</p> <p>Solicitar datos del cliente que tiene cheque sin fondo.</p> <p>Indicar al mensajero que tiene que retirar cheque sin fondo.</p> <p>Llamar a cliente ,saludar amablemente</p> <p>Informar al cliente que el cheque que remitió a la empresa por el servicio que se le brinda no tiene fondo.</p>	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Cartera y Cobro	2/2	Ingresar en Exactus Notas de débitos por cheques sin fondos.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Cartera y Cobro	6. 7. 8. 9. 10.	<p>Solicitar al cliente por favor realiza el pago nuevamente.</p> <p>Preguntar el día en que se puede retirar el pago.</p> <p>Despedirse amablemente.</p> <p>Anotar la fecha en que el Colector deberá pasar retirando el nuevo cheque.</p> <p>Elaborar nota de débito en el sistema Exactus por el recibo cancelado con el cheque sin fondo.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Cartera y Cobro.

de Hojas:1/2

Fecha de elaboración:

Jueves 17 de Sept. 09.

Fecha de aprobación:

Nombre del procedimiento: Ingresar al sistema los nuevos clientes por contrato de seguridad y física monitoreo.

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Asesor de Venta o Gerente
Comercial.

1.

Gerencia Comercial debe de entregar a Cartera y Cobro todos los contratos por nuevos servicios de seguridad física y monitoreo de alarma.

Seguridad física

Recibir contratos u hoja de requisición de servicios de gerente de ventas de los vendedores.

2.

Ingresar base de dato de los clientes para asignarle al cliente un código.

Cartera y Cobro

3.

Modificar maestro de contratos de acuerdo a los servicios que se le brinden al cliente.

Archivar contrato por orden alfabético.

Monitoreo de alarma

Asesor de Venta

1.

Recibir contratos del cliente.

2.

Recibir orden de factura por servicio de monitoreo y de accesorios en caso que el cliente lo solicite.

3.

Recibir copia de recibo de caja por servicio





Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Cartera y Cobro	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Ingresar al sistema los nuevos clientes por contrato de seguridad y física monitoreo.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Asesor de Venta	4.	Recibir copia de cédula del cliente y formato por cargo automático, en caso que el cliente decida pagar a través de tarjeta de crédito.
Cartera y Cobro	5.	Ingresar base de dato del cliente para asignarle un código
	6.	Modificar maestro de contratos de acuerdo a los servicios que se le brinden al cliente.
	7.	Archivar contrato por orden alfabético.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Recibir suspensión de servicios con 30 días de anticipación			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	<p>Suspensión de servicios con 30 días de anticipación.</p> <p>En muchas ocasiones cuando un clientes decide suspender un servicio hacen saber esta decisión a los Colectores o envían cartas o correos electrónicos a cartera y cobro, ya sea que la solicitud sea recibida por el C4I o por gerencia financiera siempre se le debe de hacer saber a cartera y cobro para evitar elaborar una factura por un servicio que no se brindará mas. El cliente debe de hacer saber esta suspensión con 30 días de anticipación.</p> <p>En el caso de que el cliente envíe a cartera y cobro la solicitud de suspender un servicio vía correo electrónico:</p> <p>Recibir del cliente correo electrónico en el cual solicita la suspensión del servicio que se le brinda.</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Cartera y Cobro	2/2	Recibir suspensión de servicios con 30 días de anticipación
<p>Cartera y Cobro Gerente Comercial, Controller, Ejecutivo de Cuenta y Dispatcher</p> <p>Cartera y Cobro</p> <p>Colector. Cartera y Cobro</p> <p>Controller, gerente Comercial, Ejecutivo de Cuenta y Dispatcher</p> <p>Cartera y Cobro</p>	<p>2.</p> <p>3.</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>	<p>Remitir correo electrónico a Gerente Comercial, Controller, Ejecutivo de Cuenta y Dispatcher adjuntado nombre del cliente, servicio que se le brinda.</p> <p>Eliminar al cliente del maestro de contratos, para evitar facturación.</p> <p>En el caso de que el cliente envíe a cartera y cobro la solicitud de suspender un servicio vía carta :</p> <p>1. Recibir del Colector solicitud de suspensión del servicio.</p> <p>2. Escanear carta de solicitud de suspensión del servicio.</p> <p>3. Enviar a Controller, gerente Comercial, Ejecutivo de Cuenta y Dispatcher. Vía correo electrónico el nombre del cliente y el tipo de servicio que se le brinda al cliente, adjuntando la carta que envía el cliente.</p> <p>4. Eliminar al cliente del maestro de contratos, para evitar facturación por un servicio que no se brindará más.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Recibir suspensión de servicios a mediados de mes.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	El cliente decide suspender el servicio a mediados de mes En el caso de que el cliente envíe a cartera y cobro la solicitud de suspender un servicio vía correo electrónico: Recibir del cliente correo electrónico en el cual solicita la suspensión del servicio que se le brinda.	
Gerente Comercial y Controller, Ejecutivo de Cuenta y Dispatcher	2.	Remitir correo electrónico a Gerente Comercial y Controller, Ejecutivo de Cuenta y Dispatcher adjuntado nombre del cliente, servicio que se le brinda.	
	3.	Anular factura	
	4.	Elaborar nueva factura, en la cual se le cobrará al cliente únicamente por los días que se le brindó el servicio.	
	5.	Eliminar al cliente del maestro de contratos, para evitar facturación.	
Colector	6.	Enviar factura al cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Cartera y Cobro	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Recibir suspensión de servicios con 30 días de anticipación
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
<p>Colector</p> <p>Cartera y Cobro</p> <p>Controller, Gerente Comercial, Ejecutivo de Cuenta, Dispatcher</p> <p>Cartera y Cobro</p> <p>Colector</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5</p> <p>6.</p> <p>7.</p>	<p>En el caso de que el cliente envíe a cartera y cobro la solicitud de suspender un servicio vía carta :</p> <p>Recibir de Colector solicitud de suspensión del servicio del Cliente.</p> <p>Escanear carta de solicitud de suspensión del servicio.</p> <p>Enviar a Controller, Gerente Comercial, Ejecutivo de Cuenta, Dispatcher, vía correo electrónico el nombre del cliente y el tipo de servicio que se le brinda al cliente, adjuntando la carta que envía el cliente.</p> <p>Anular factura.</p> <p>Elaborar nueva factura, en la cual se le cobrará al cliente únicamente por los días que se le brindó el servicio.</p> <p>Eliminar al cliente del maestro de contratos, para evitar facturación por un servicio que no se brindará más.</p> <p>Enviar factura al cliente.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reembolso			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Controller Cartera y Cobro	1.	Se hace un reembolso cuando un cliente que paga a través de cargos automáticos por error se le aplique un monto mayor al valor mensual de su servicio. Elaborar solicitud de emisión cheque a nombre del cliente por la diferencia del valor debitado. (Ver anexo 5)	
Auxiliar de Contabilidad	2.	Entregar solicitud de cheque a Auxiliar de Contabilidad.	
Cartera y Cobro	3.	Enviar correo electrónico al área de afiliaciones bancarias para notificarle el valor real a debitar al cliente.	
Colector	4.	Llamar al cliente para consultarle si se le envía el cheque o lo retirará en la oficina. En caso de que el cliente desee que le envíen el cheque, entregar cheque a Colector para que este lo entregue al cliente.	




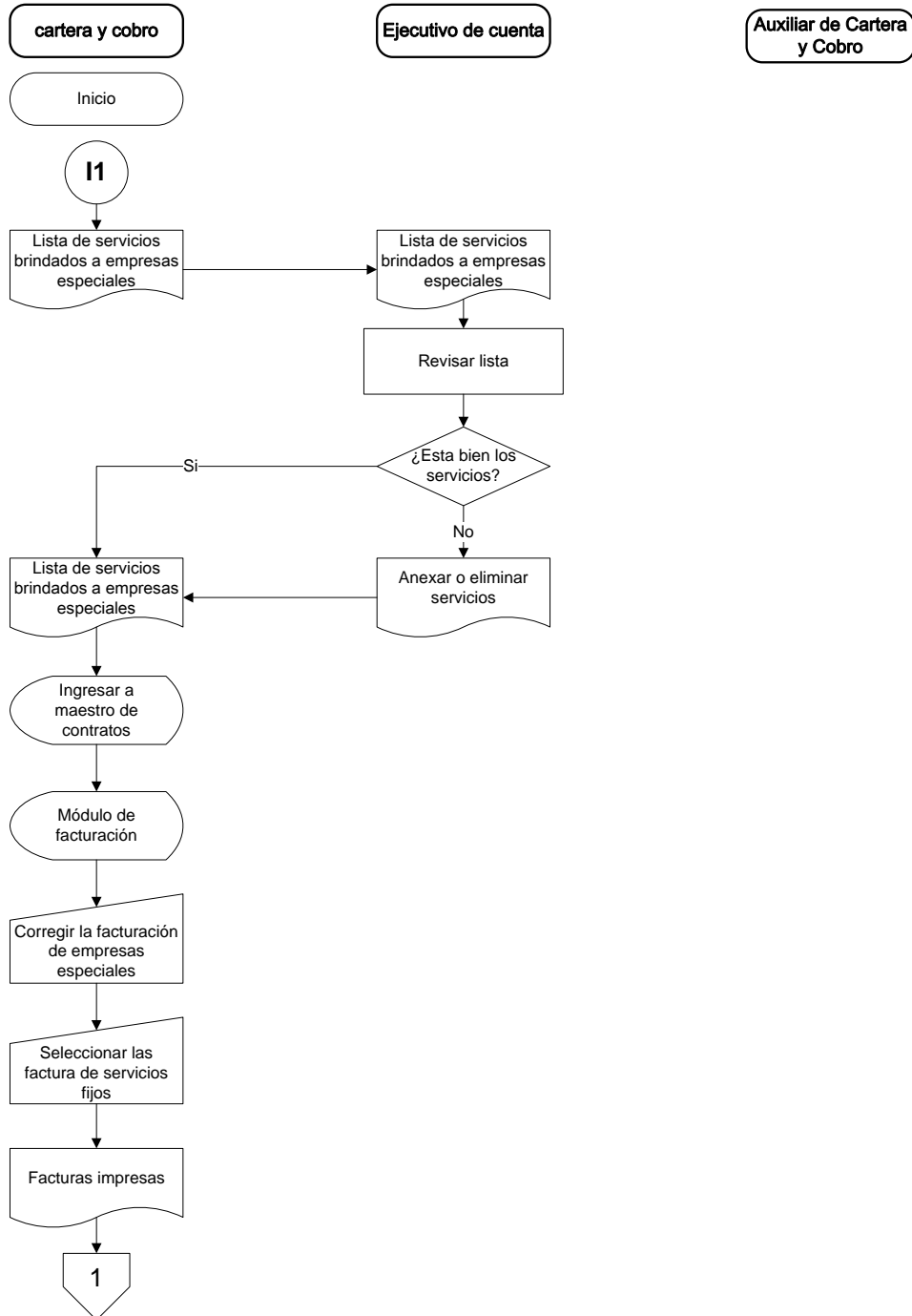
Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 17 de Sept. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar informe de cierre de mes.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	El cierre mensual es elaborado por Auxiliar de Contabilidad con ayuda de Cartera y Cobro, en el cual se reflejas todas las ventas del mes y el lapso de días en que los clientes realizan sus pagos es aquí donde se observa los clientes con facturas pendientes.	
Recepcionista Colector Cartera y Cobro	2.	Recibir lista de libro mayor en el cual se describe el código del cliente, nombre del cliente, el saldo anterior, el cargo correspondiente al mes, abono, total.	
	3.	Abrir una nueva hoja de cálculo en Excel. Con los siguientes campos dependiendo de los pagos que realice el cliente , se clasifica según antigüedad : (0-30 Días,31-60 Días,61-90 Días,91-180 Días , 181-365 Días, 365 a mas Días) . Si hay clientes nuevos en el mes se agregan de acuerdo al consecutivo del código del cliente	

Diagramas

 Facturación Mensual por servicios de seguridad Física y Electrónica			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

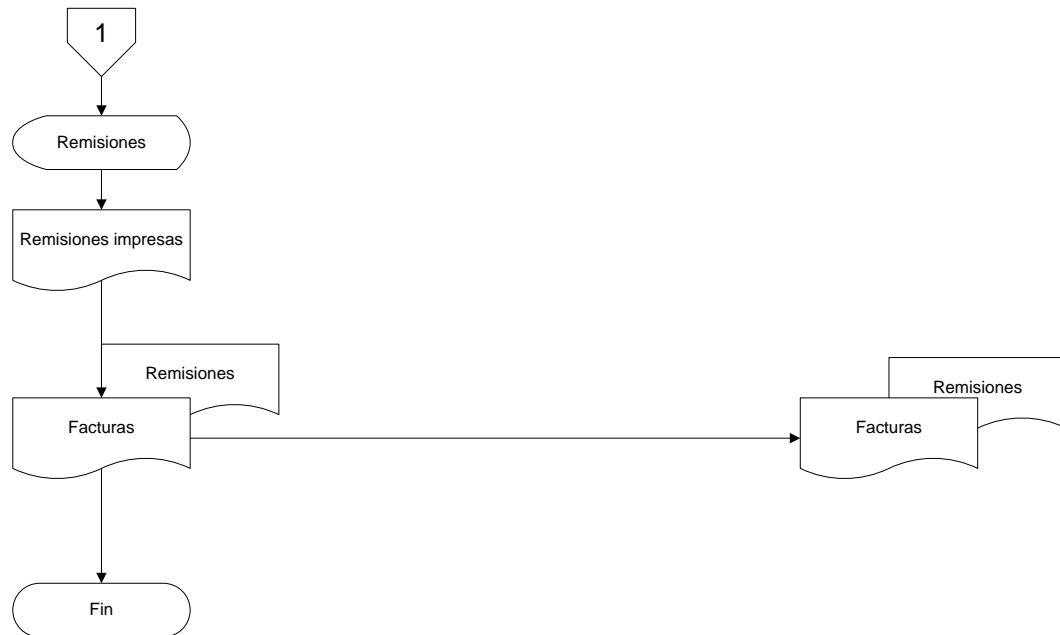


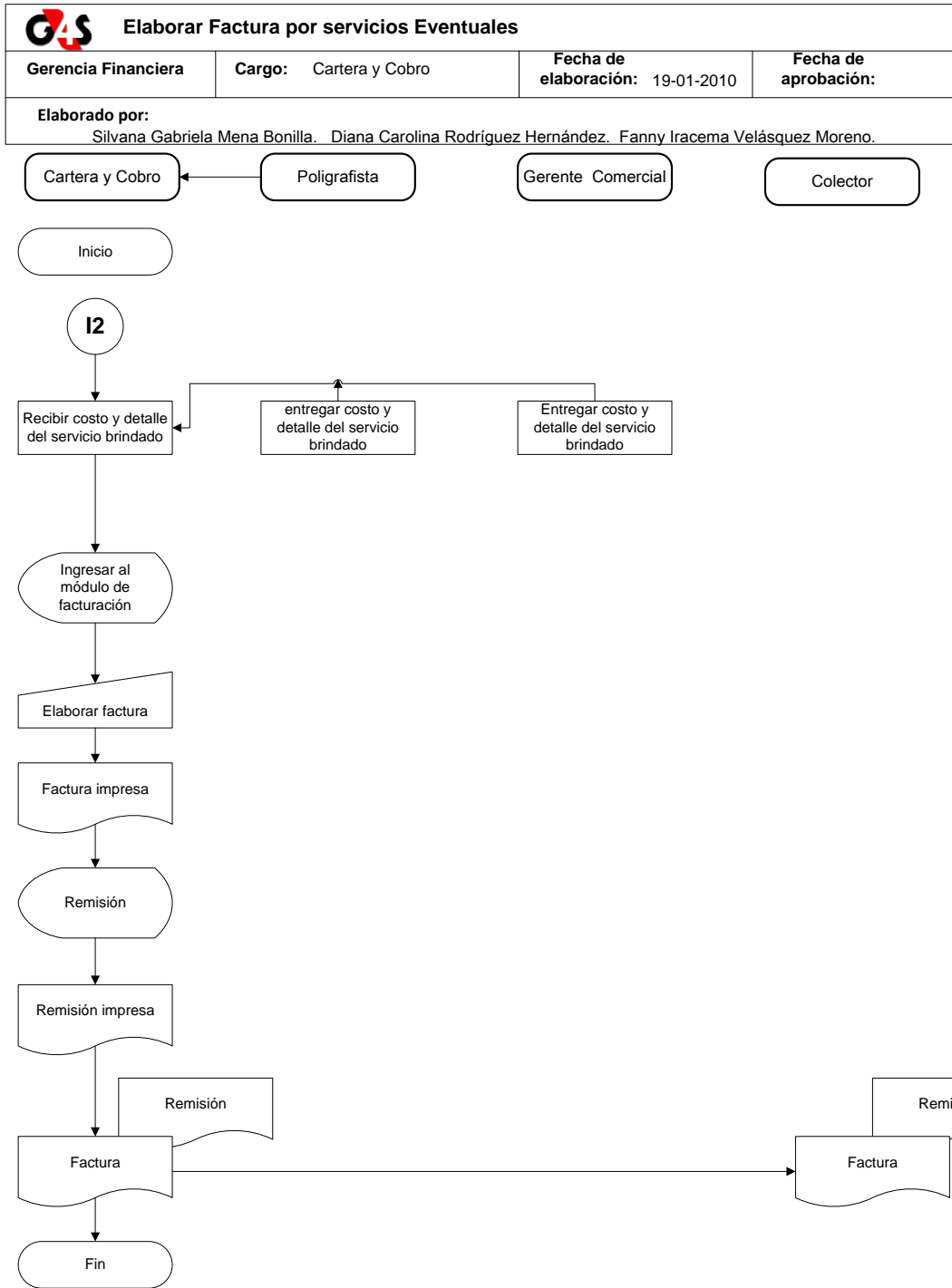
 Elaborar Facturación Mensual por servicios de seguridad Física y Electrónica			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			


Responsable de cartera y cobro

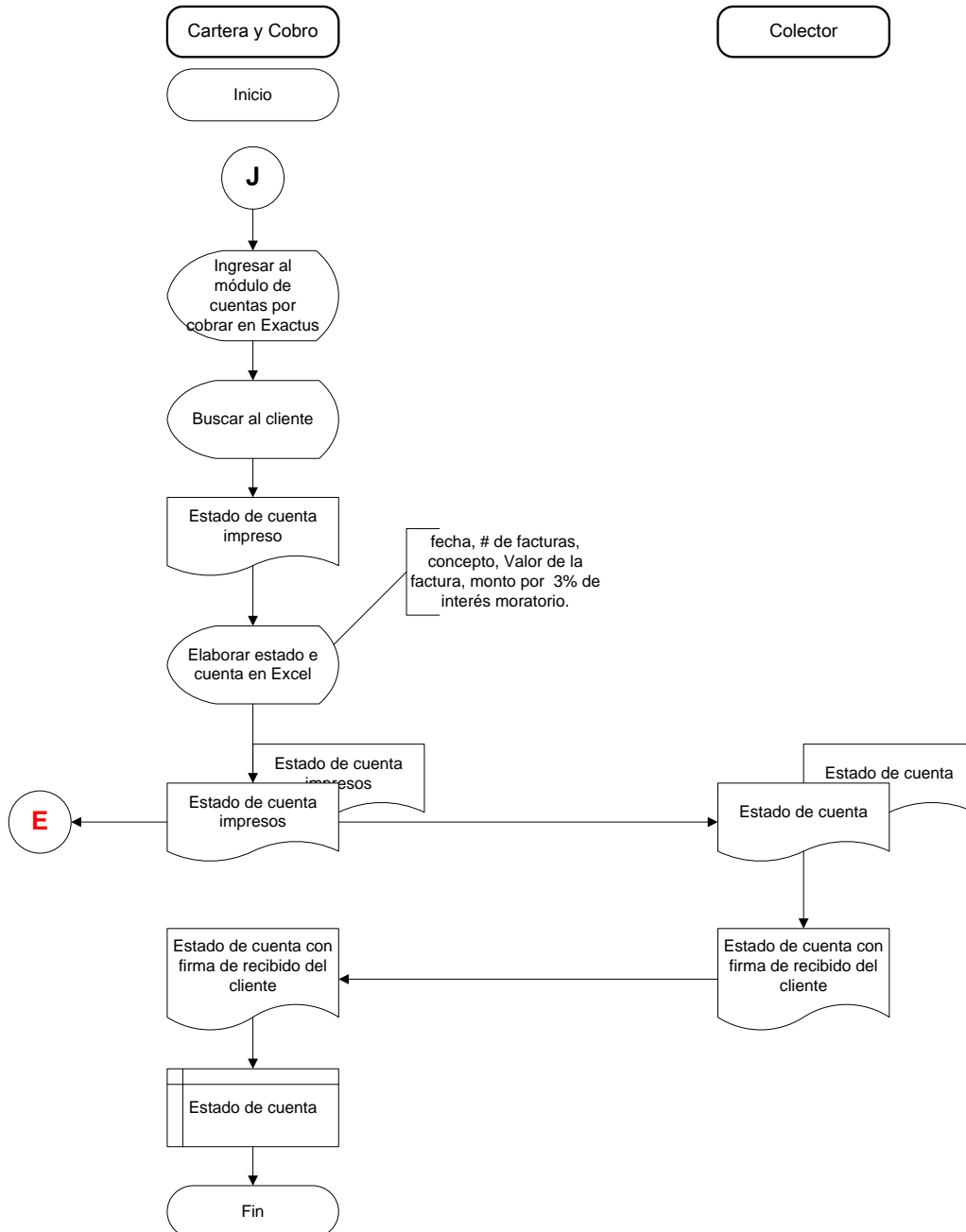
Ejecutivo de cuenta


Auxiliar de Cartera y Cobro

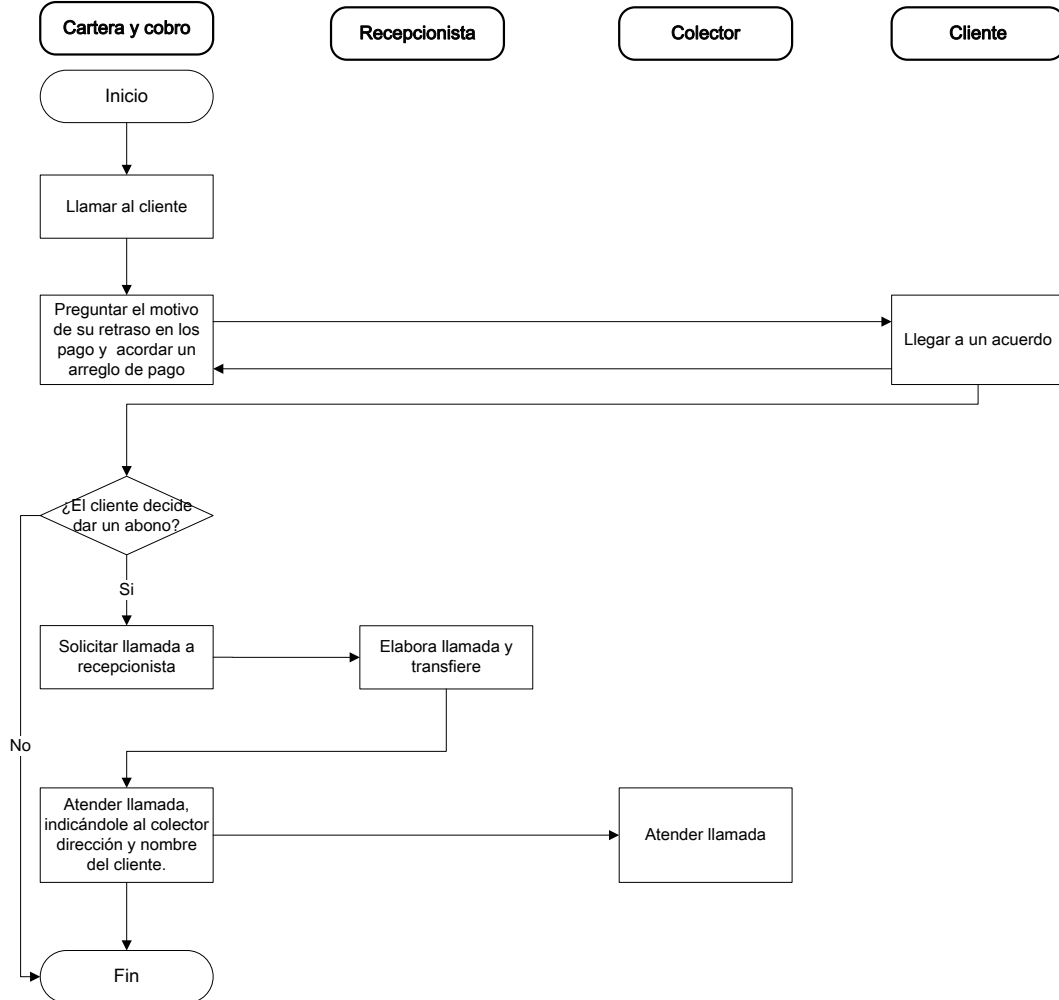





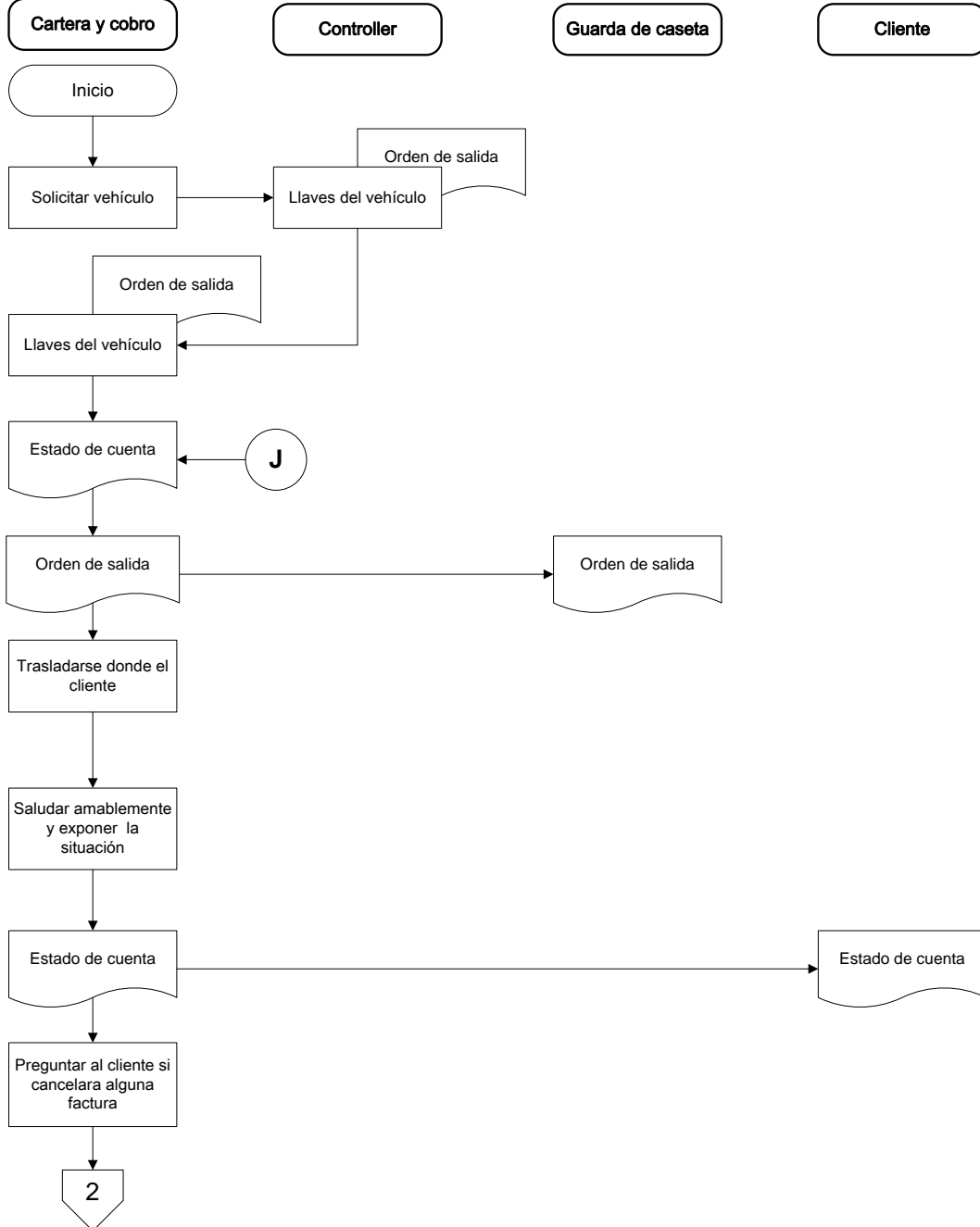
 Elaborar estados de cuenta			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




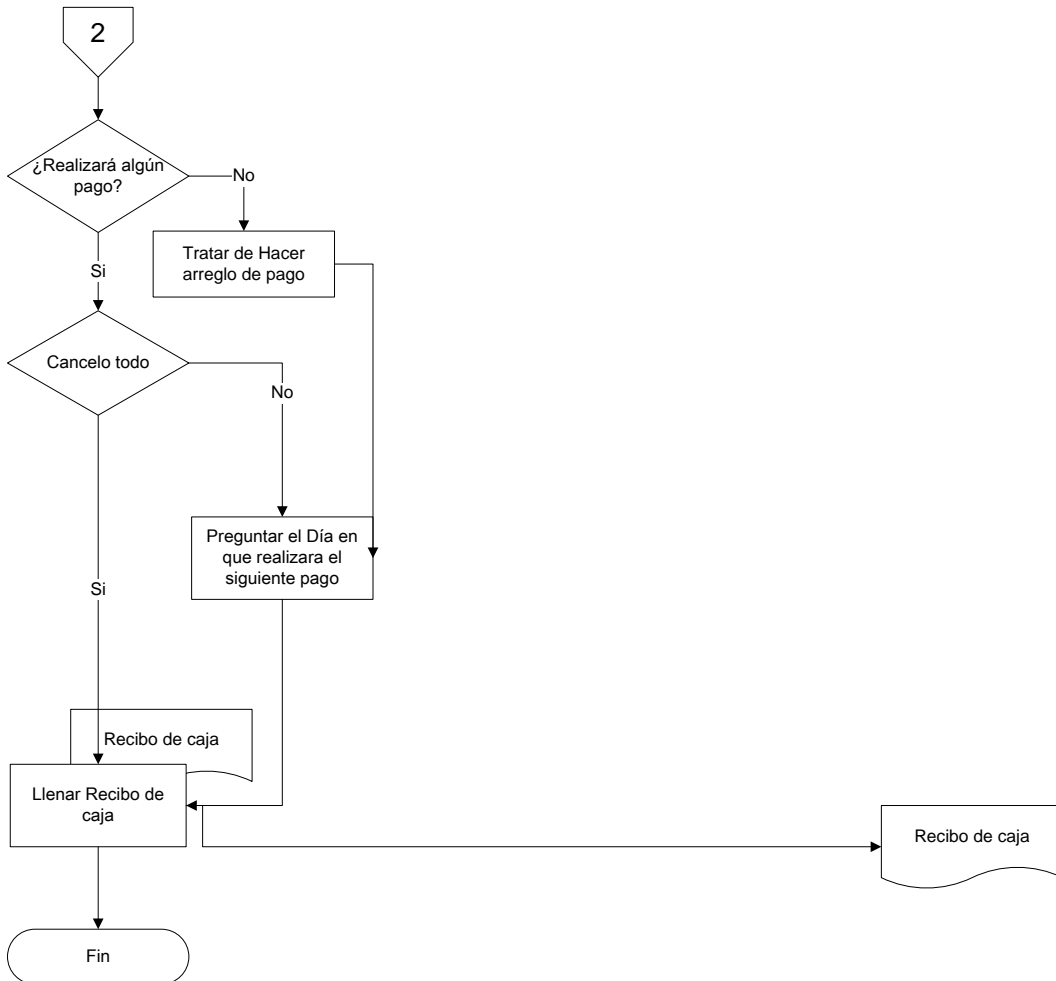
 Realizar cobro a cliente con saldos pendientes			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




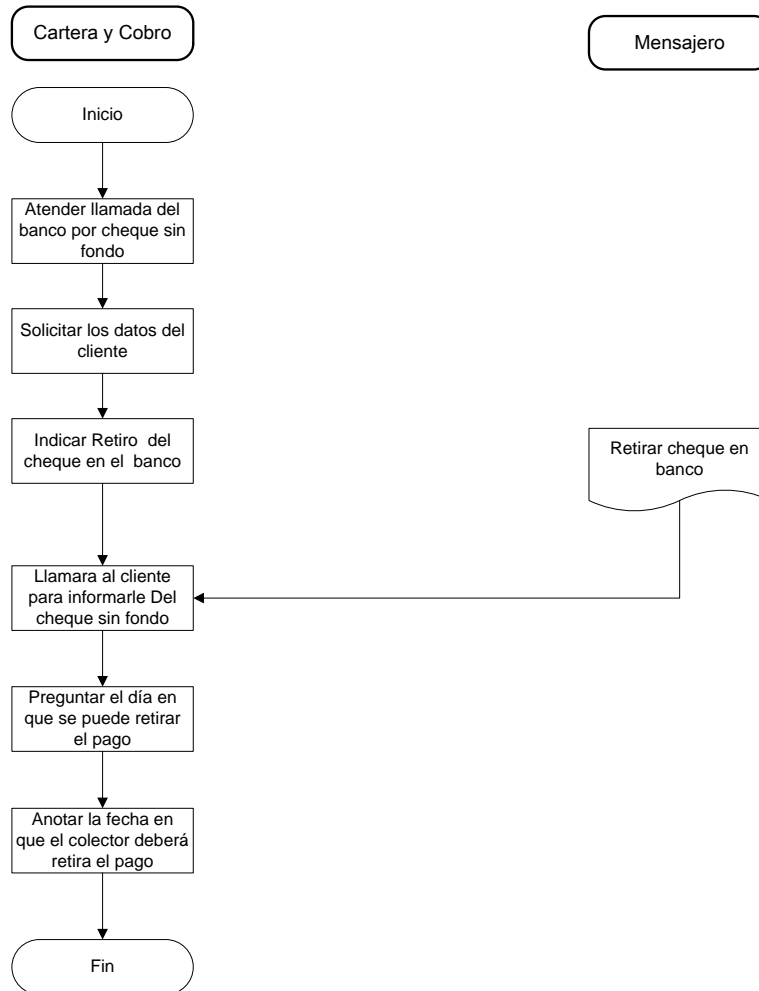
 Visitar a clientes con saldos pendientes			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




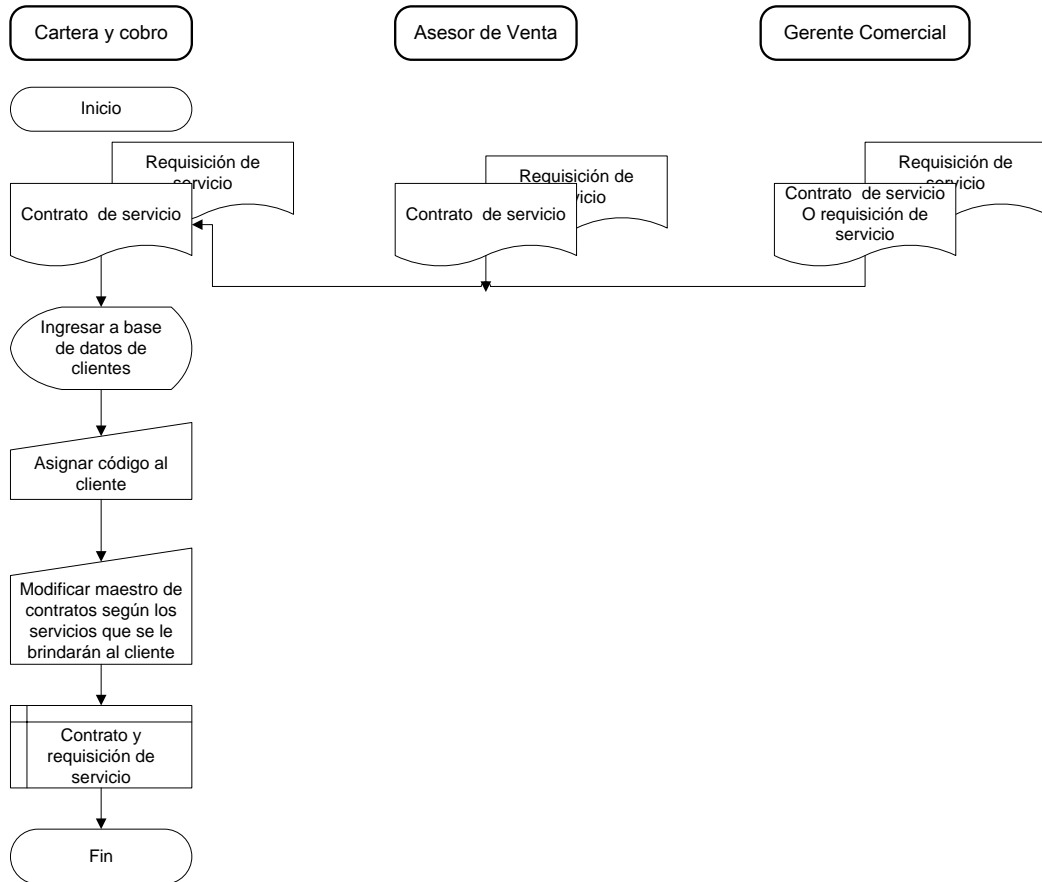
 Visitar a clientes con saldos pendientes			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




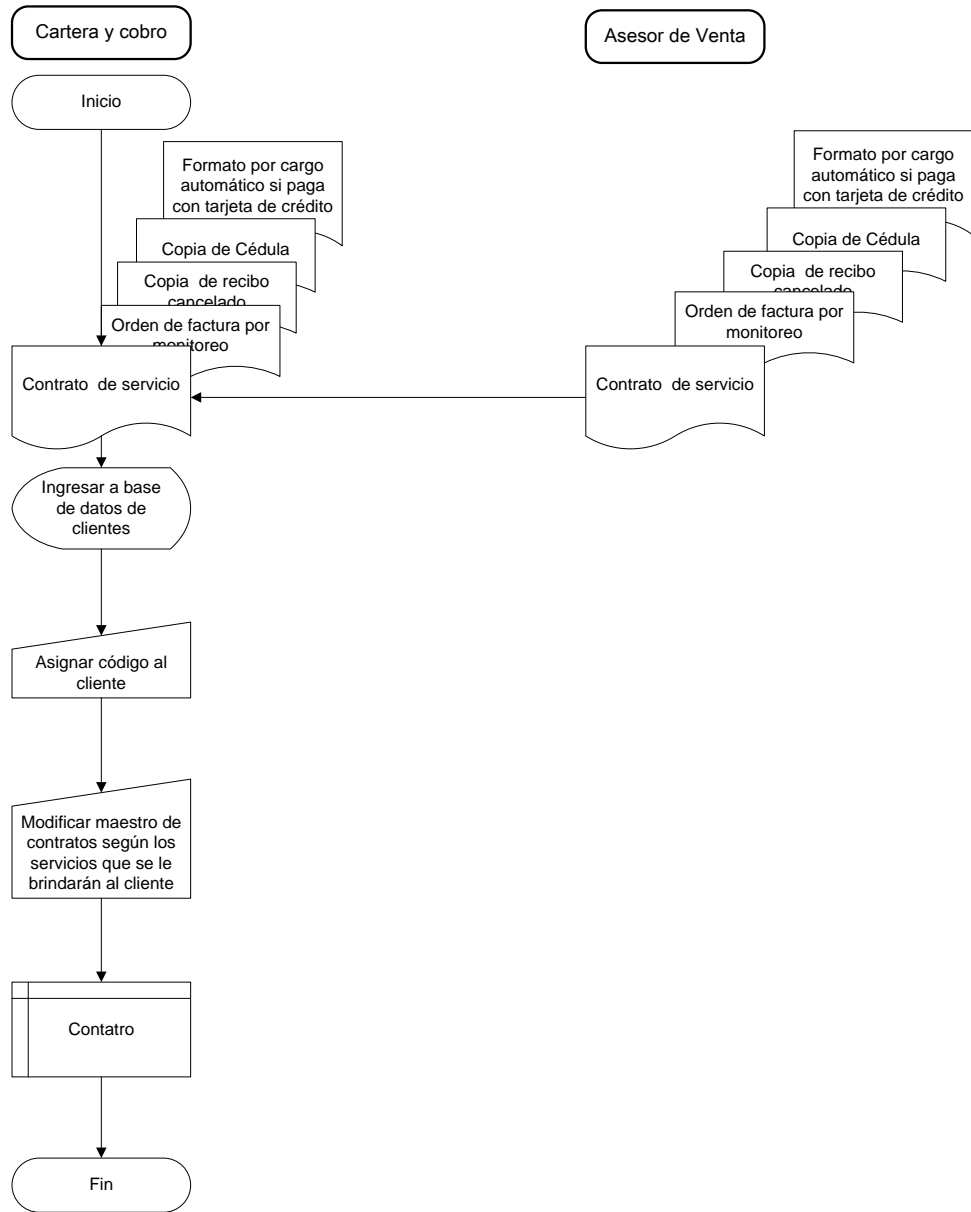
 Ingresar en Exactus Nota de debito por cheque sin fondo			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




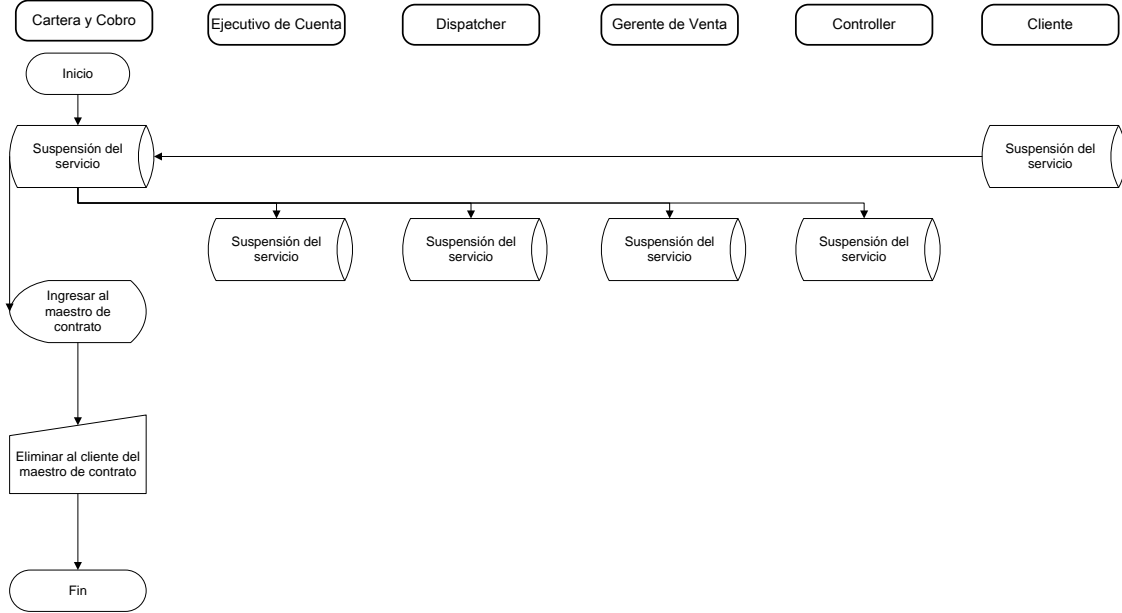
 Ingresar nuevo cliente al sistema por contrato de seguridad Física			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 19-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

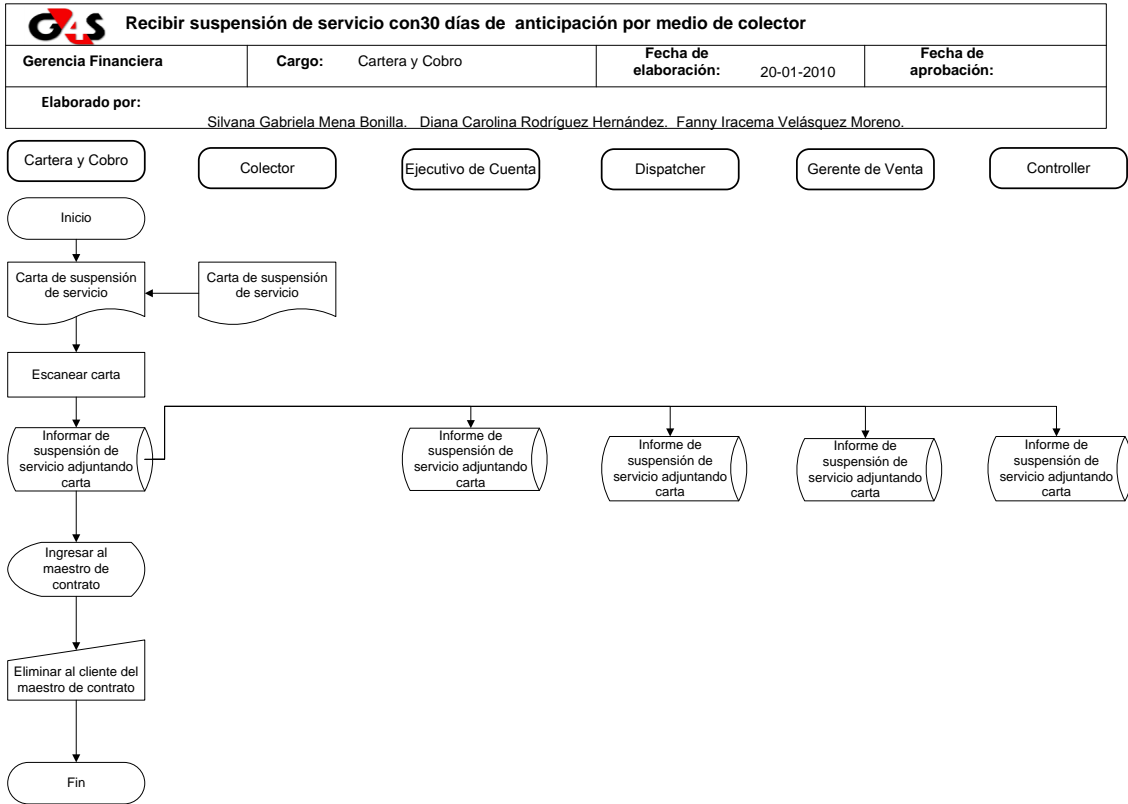


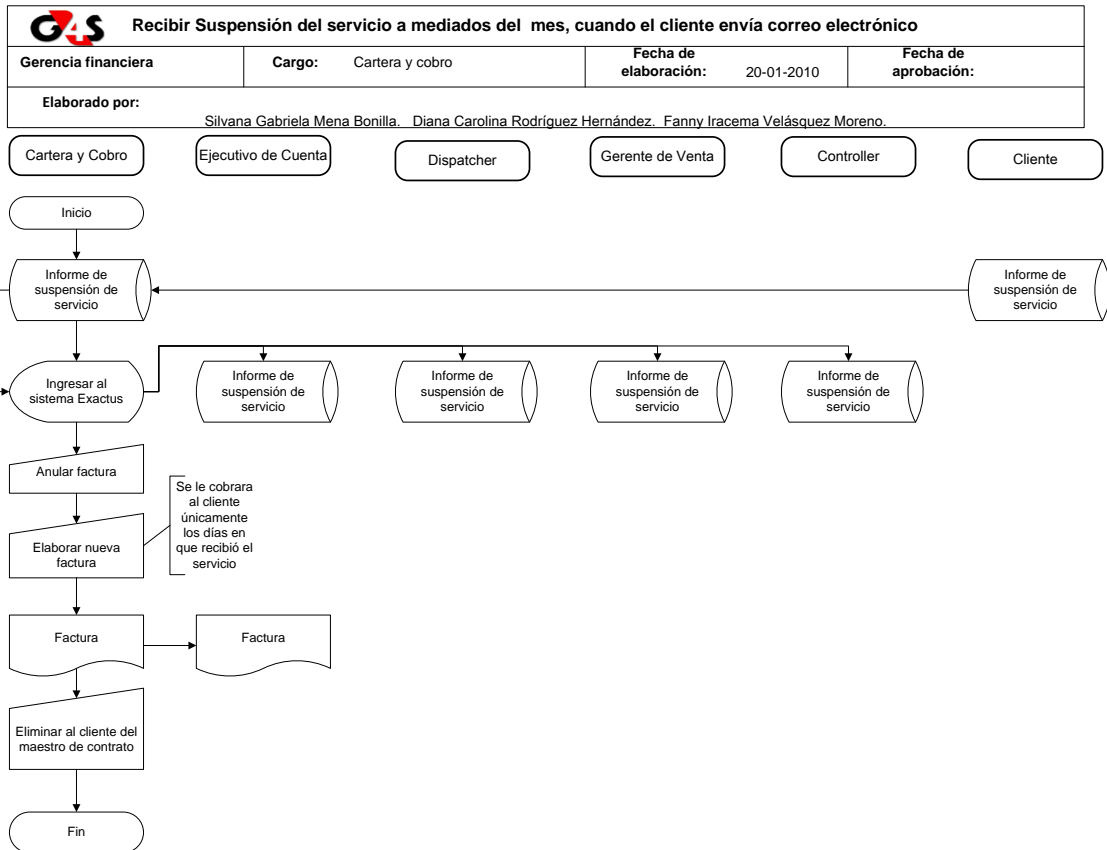
 Ingresar nuevo cliente al sistema por contrato de monitoreo			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 20-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

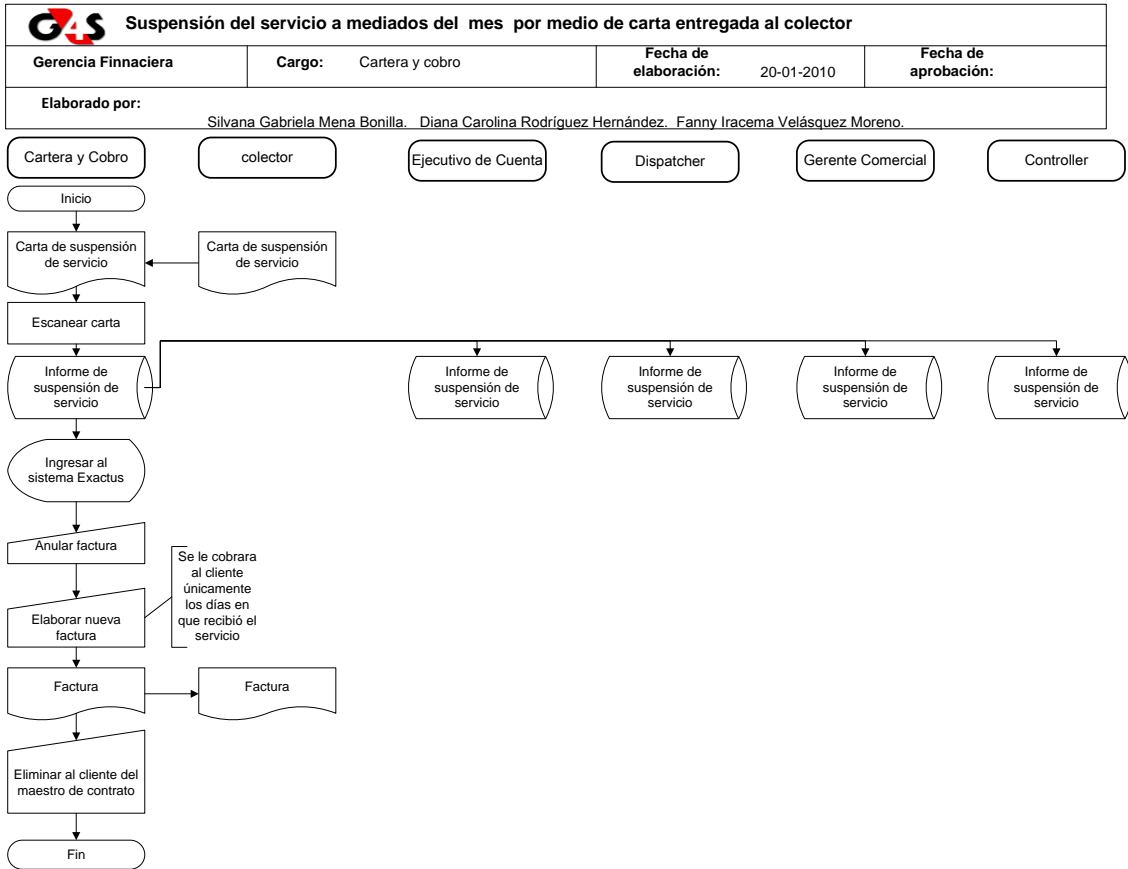



 Recibir suspensión de servicio con 30 día de anticipación por medio de correo electrónico enviado por el cliente			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 20-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



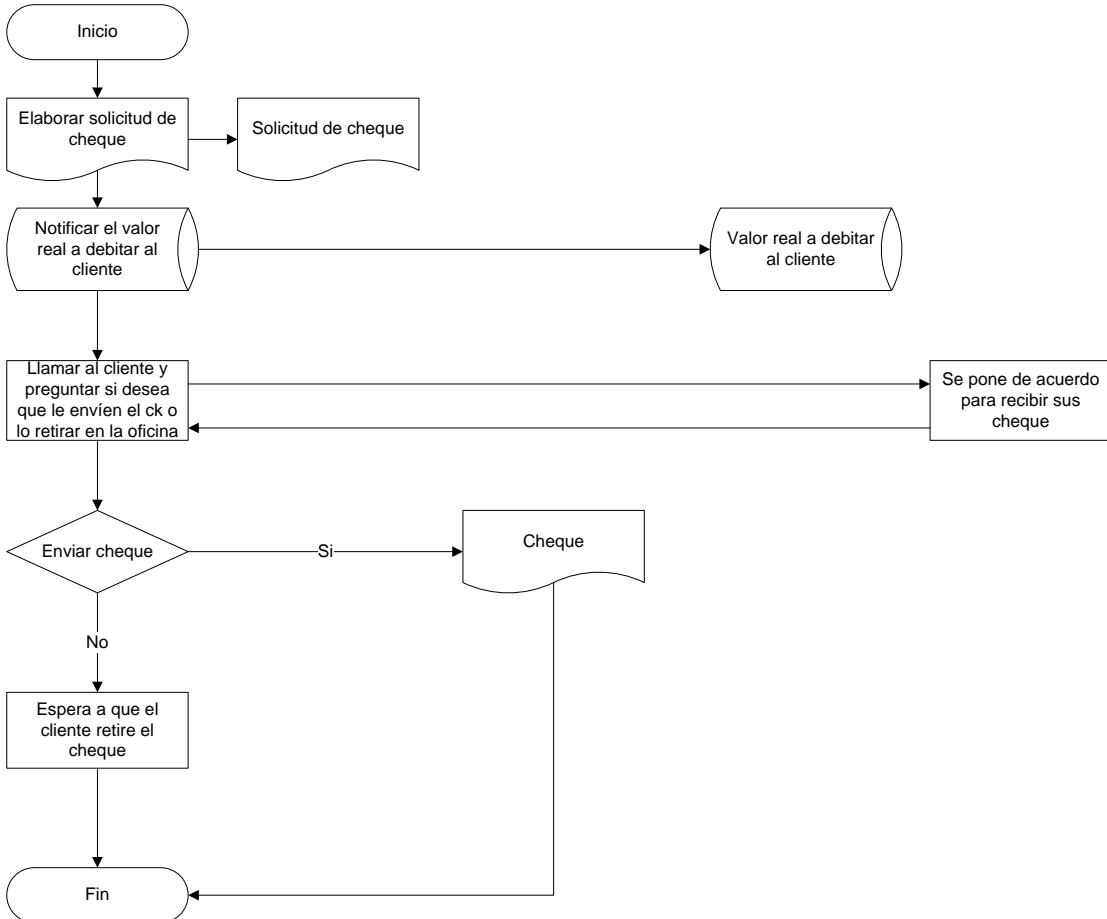





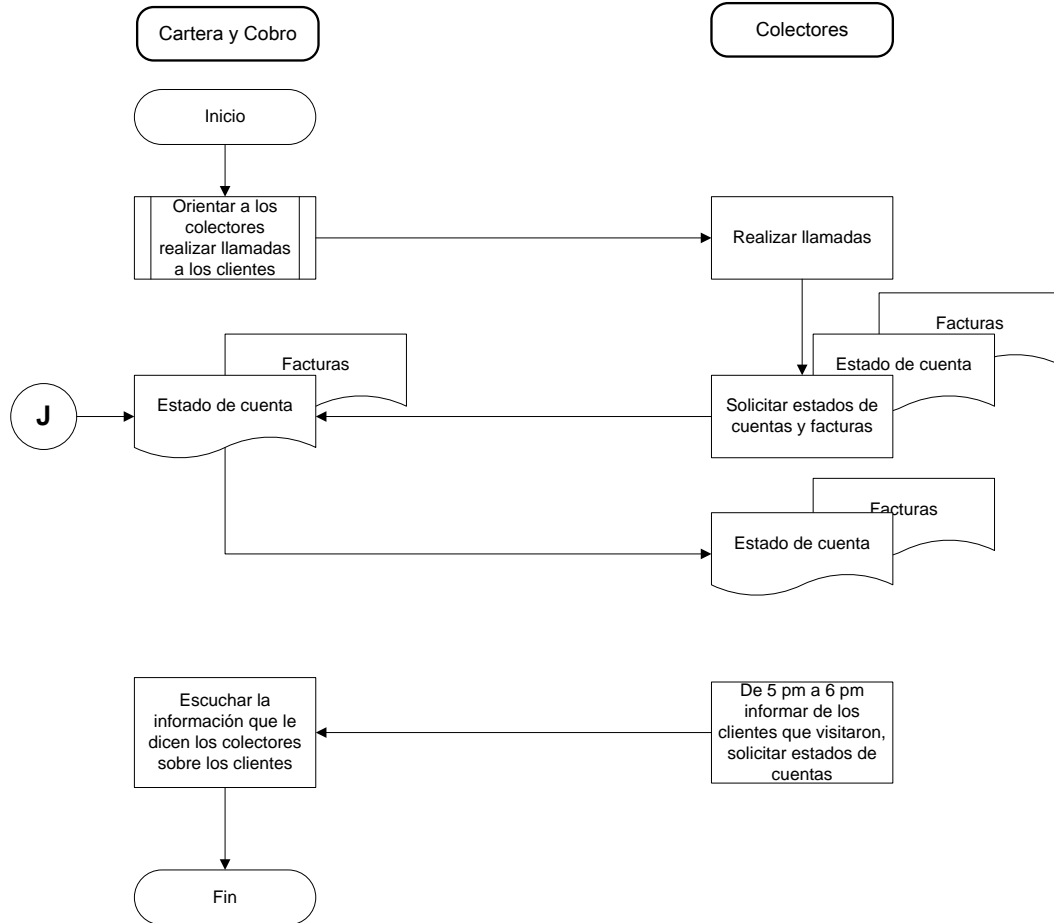



 Elaborar Rembolso			
Gerencia financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 20-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

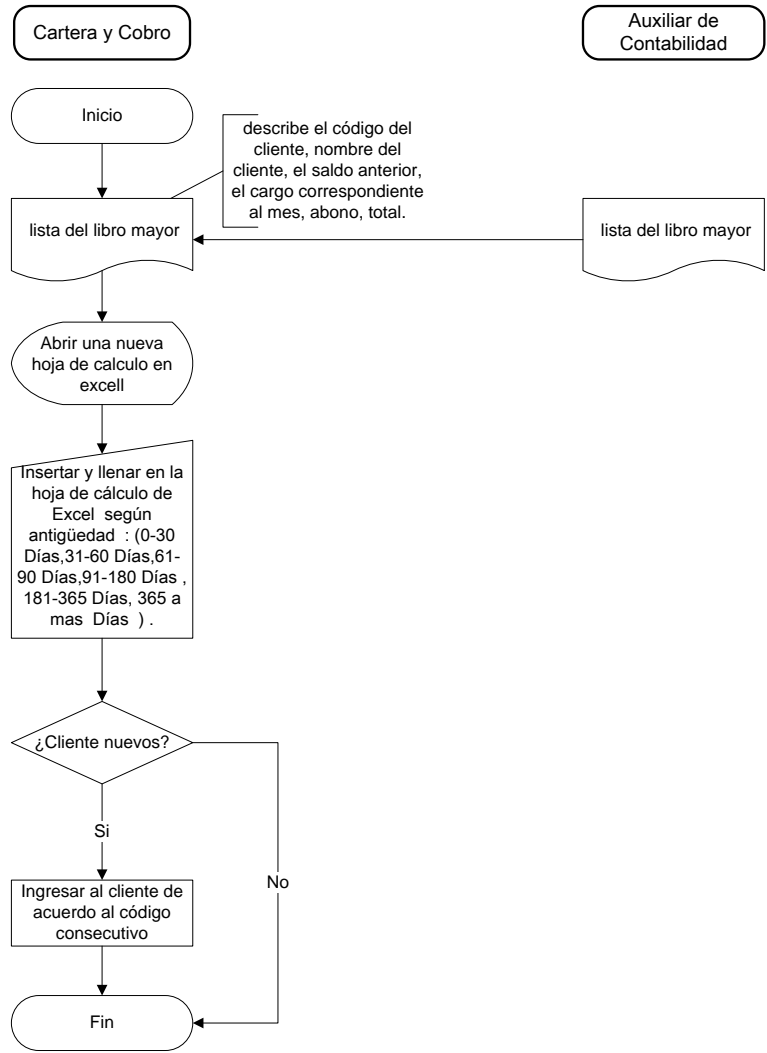
- Cartera y cobro
- Auxiliar de Contabilidad
- Colector
- Afiliación Bancaria
- Cliente



 Dirigir programación de ruta de colectores			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 20-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Elaborar informe de Cierre de mes			
Gerencia Financiera	Cargo: Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 20-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Auxiliar de Cartera y Cobro





Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Auxiliar de Cartera y Cobro.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Cartera y Cobro.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	V
Función General:	Apoyar a cartera y cobro, Auxiliar de Contabilidad y Controller en todas las actividades que le sean asignadas así como el ingreso de recibos de caja, notas de créditos al sistema Exactus.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> + Generar notas de créditos en Exactus. + Ingresar recibos de caja en Exactus. + Ingresar notas de crédito por recibos de impuestos en Exactus. + Ingresar código de nuevos clientes en Exactus. + Controlar remisiones. + Llevar control de hoja de reporte de visitas diaria de Colectores. + Elaborar lista de recuperación de facturas por Colector + Elaborar lista de recuperación por monitoreo de alarmas, seguridad física, pruebas poligráficas. + Elaborar lista de Margen de operaciones. + Entregar facturación mensual a Colectores. + Elaborar lista de contratos existentes. + Escanear documentos + Elaborar solicitud de pedidos.
Requisitos del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> + Técnico medio en Contabilidad. + Manejo de office.
Experiencia:	2 años en cargos similares

Competencia:

-  Buena relaciones interpersonales
-  Trabajo en equipo.

Relaciones con otros cargos: Controller, Country Manager, Auxiliar de Contabilidad, Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Recepcionista, Servicios Generales.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Generar notas de créditos en Exactus			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Controller Auxiliar de Cartera y Cobro	1. 2. 3. 4. 5.	<p>Las notas de créditos se generan, cuando los clientes pagan por vía transferencia. Controller imprime los estados de cuentas bancarios de la empresa en el cual se refleja todos los movimientos.</p> <p>Recibir de Controller estados de cuentas de bancarios en córdobas y dólares.</p> <p>Revisar y subrayar en los estados de cuentas, los clientes que realizaron pagos vía transferencia</p> <p>Ingresar al sistema</p> <p>Verificar el código del cliente.</p> <p>Buscar en los estados de cuenta del cliente la factura a la cual se le acreditará el pago, esto se hace cuando el cliente no especifica el número de factura .en caso que un cliente tenga varias</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Generar notas de créditos en Exactus
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Cartera y Cobro	<p>6.</p> <p>7.</p> <p>8.</p> <p>9.</p> <p>10.</p> <p>11.</p>	<p>Facturas pendientes y no especifica el # de factura, se le acreditará a la primer factura que debe, es decir si debe facturas de Enero, Febrero, y Marzo, se le acreditará a la factura del mes de Enero, aunque realice el pago en el mes de Marzo.</p> <p>Verificar el monto de la factura.</p> <p>Ingresar al módulo de cuentas por cobrar del sistema Exactus.</p> <p>Buscar la última nota de crédito generada, para seguir el consecutivo. Si alguien genera una nota de crédito y no la imprimen, buscarla e imprimir para el soporte de las notas de créditos generadas.</p> <p>Buscar al cliente al cual se le acreditará la nota de crédito</p> <p>Dar nuevo para generar un nuevo documento</p> <p>Llenar los siguientes campos :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de documento: seleccione nota de crédito. ✓ Número: el consecutivo de la nota de crédito.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Generar notas de créditos en Exactus
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	<p>3/3</p> <p>12.</p> <p>13.</p> <p>14.</p> <p>15.</p> <p>16.</p> <p>17.</p> <p>18.</p>	<p>✓ Concepto: factura a la cual se le acreditará el pago, especificando si es un abono o cancelación.</p> <p>✓ Monto: el monto que aparece en el estado de cuenta que envía el banco.</p> <p>✓ Fecha: fecha en la cual se realizó la transferencia.</p> <p>✓ Moneda: seleccione córdobas.</p> <p>Seleccione la pestaña detalles :</p> <p>✓ Sub total: el monto de la transferencia</p> <p>✓ IGV: recuerde eliminar el IGV</p> <p>Dar clic en icono grabar y regresar.</p> <p>Cambiar el asiento contable a caja general.</p> <p>Cambiar el tipo de cambio según la fecha en que se realizó la transacción.</p> <p>Presione el icono grabar y regresar.</p> <p>Impresión de nota de crédito.</p> <p>Escribir en la nota de crédito impresa el código del cliente, valor factura (este en caso de los estados de cuentas en Córdoba) y en los estados de cuenta en dólar código del cliente, valor en Córdoba de lo que el cliente paga y valor factura.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Ingresar recibos de caja en Exactus			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	1.	Ingresar al módulo de cuentas por cobrar, transacciones, documentos.	
	2	Buscar al cliente.	
	3.	Llenar los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cliente: código y nombre del cliente. ✓ Seleccionar la pestaña crédito ✓ Tipo de documento: seleccione recibo. ✓ Número: digitar el número del recibo en Exactus, cuando el cliente paga en un solo recibo de caja varias facturas de distintas sucursales se debe de poner la numeración del recibo el segundo recibo se digita el número del recibo y -01 ejemplo: 1740,1740-01,1740-02,1740-03 y así según el caso. ✓ Concepto: el motivo por el cual se elabora el recibo de caja ya sea abono o cancelación y el número de factura al cual se le acredita. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Ingresar recibos de caja en Exactus
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Cartera y Cobro	4. 5. 6. 7. 8.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Origen: código del cliente ✓ Monto: el monto que aparece en el recibo de caja. ✓ Fecha: en la cual se elaboró el recibo. ✓ Moneda: se escoge el tipo de moneda en córdobas <p>4. Presionar el icono grabar y regresar.</p> <p>5. Cambiar el nombre de la cuenta contable a caja general.</p> <p>6. Cambiar el tipo de cambio si lo amerita.</p> <p>7. Presionar el icono grabar y regresar.</p> <p>8. Presionar el icono refrescar.</p>




Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Ingresar notas de créditos por recibos de impuestos a Exactus			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	1.	Se ingresan constancia de retenciones de impuestos de la alcaldía y retención del 2 % (IR), aunque la empresa está exenta del 2%, algunos clientes hacen retenciones las cuales se deben de ingresar a Exactus como otros créditos.	
	2.	Ingresar al módulo de cuentas por cobrar, transacciones, documentos.	
	3.	Buscar al cliente. Llenar los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cliente: código y nombre del cliente. ✓ seleccione la pestaña crédito ✓ Tipo de documento: otros créditos ✓ Número: el consecutivo de exactus ✓ Concepto: puede ser por retención del 2 % (IR) o por impuestos de la alcaldía (1%) , el número de la factura a la cual se le acredita ✓ Origen: código del cliente 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Ingresar notas de créditos por recibos de impuestos a Exactus
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monto: el monto que aparece en la retención o impuesto de la alcaldía. ✓ Fecha: en la cual se elaboró el recibo. ✓ Moneda: se escoge el tipo de moneda en córdobas <p>4. Seleccione la pestaña detalle</p> <p>5. Llenar los siguientes campos :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Subtotal: valor retenido ✓ IGV: borrar el IGV que aparece y digitar el número cero. <p>6. Presione el icono grabar y regresar.</p> <p>7. Cambiar el nombre de la cuenta contable: si es de por IR se le asigna la cuenta IR por recuperar, si es impuesto de la alcaldía se le asigna a la cuenta impuesto municipales 2 %.</p> <p>8. Cambiar el tipo de cambio si lo amerita.</p> <p>9. Dar clic en el icono grabar y regresar.</p> <p>10. Dar clic en el icono refrescar.</p>

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Ingresar código de nuevo cliente en Exactus			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	Ingresar al módulo de cuentas por cobrar. Seleccionar mantenimiento de clientes. Dar clic en cliente. Dar clic en el icono refrescar para que aparezcan todos los clientes. Ubicarse en el último código. Dar clic en el icono nuevo. Digitar en cliente el código y el nombre del cliente.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar de Remisiones			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	1.	Las remisiones son las constancias de que un cliente recibe la factura correspondiente a cada mes, los Colectores son los encargados de entregar las facturas y solicitar al cliente que por favor firme la remisión, y luego entregarlas, para que sean archivadas por el Auxiliar de Cartera y Cobro.	
Colector	2.	Elaborar en Excel una lista por cada Colector con el código del cliente, nombre del cliente, el número de factura que le corresponde entregar a cada Colector.	
	3.	Recibir de Colectores remisiones firmada por los clientes.	
	4.	Marcar en la lista las remisiones que los Colectores le entrega, estas deben de tener sello y firma del cliente.	
Auxiliar de Cartera y Cobro	5.	Archivar remisiones.	
		Entregar esta lista al final de cada mes a Controller.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Llevar control de hoja de reporte de visitas diaria de Colectores			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	1.	Los Colectores deben entregar todos los días por la tarde el reporte de clientes que visitaron. Elaborar hoja de control de visitas con los siguientes campos : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha ✓ Nombre del cliente ✓ Hora ✓ Firma ✓ Kilometraje (KM) 	
Colector	2.	Imprimir hojas.(Ver anexo 3) Entregar varia hojas a los Colectores.	
Colector	3.	Solicitar todo lo días por la tarde la el reporte de visitas a clientes.	
Auxiliar de Cartera y Cobro	4.	Archivar el reporte de visitas a clientes por cada Colector.	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar lista de recuperación de facturas por Colector			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	1. 2. 3.	Se elabora esta lista en la cual se observa las facturas que los Colectores recuperan en el mes, esta lista se elabora por Colector y se separa los servicios de seguridad física y los de alarmas, esta lista se elabora en los primeros días de cada mes. Abrir una nueva hoja de cálculo en Excel Insertar los siguientes campos: código del cliente, nombre del cliente, # de factura del mes actual, meses desde agosto 2008 hasta el mes actual, en este campo se puede ver las facturas que los Colectores logran recuperar o cuando el Colector logra que un cliente pague alguna factura pendiente o la factura actual de esta manera se puede medir el trabajo de los Colectores. Copiar los códigos y nombres de los clientes de listas anteriores.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
<p>Auxiliar de Cartera y Cobro.</p> <p>Servicios Generales</p> <p>Controller</p>	<p>2/2</p> <p>4.</p> <p>5.</p> <p>6.</p> <p>7.</p> <p>8.</p>	<p>Elaborar lista de recuperación de facturas por Colector</p> <p>Pegar los códigos y nombres de los clientes de listas anteriores.</p> <p>Anexar a la lista los nuevos clientes.</p> <p>Ingresar en la lista el monto de la factura que les fue pagado a los Colectores, esto se hace en el transcurso del mes y se finaliza el último día de cada mes, si el Colector logra que un cliente le pague una factura pendiente se debe colocar el monto de la factura al mes y año al que pertenece esta.</p> <p>Calcular el total al mes de los pagos recibidos por los Colectores.</p> <p>Enviar vía correo electrónico esta lista a Controller.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar lista de recuperación de facturas por monitoreo de alarmas, seguridad física, pruebas poligráficas.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>En esta lista se puede ver la recuperación de facturas de los Colectores por los servicios brindados (monitoreo de alarmas, seguridad física, pruebas poligráficas) esta lista también se elabora por cada Colector.</p> <p>Abrir una nueva hoja de cálculo en Excel</p> <p>Insertar los siguientes campos: fecha en la cual los Colectores elaboran los recibos de caja , código del cliente , nombre del cliente , # de factura que cancelan o a la que abonan los cliente ,# de recibo de caja, el monto de: seguridad física en C\$, de monitoreo de alarmas en C\$, pruebas poligráficas</p> <p>Llenar los campos mencionados anteriormente, según los recibos de caja de cada mes , en orden ascendente</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar lista de recuperación de facturas por monitoreo de alarmas, seguridad física, pruebas poligráficas.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	4.	Ingresar en la lista el monto de la factura en la casilla correspondiente según el servicio. Si un cliente paga en un mismo recibo 2 ó más facturas ingresar por separado cada factura pero con el mismo # de recibo de caja.
Controller	5.	Calcular el total de cada servicio, por Colector.
	6.	Calcular la suma total de los servicios de seguridad física, pruebas poligráficas ,monitoreo de alarmas
	7.	Enviar vía coreo electrónico esta lista a Controller.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar lista de márgenes de operaciones.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Controller Auxiliar de Cartera y Cobro	1.	Recibir de Controller lista de margen de operaciones, ésta lista contiene los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> a) Código del cliente b) Monto de la factura en córdobas c) Monto de la factura en dólares d) Total de costos directos en córdobas , porcentaje, dólares e) Margen en córdobas , porcentaje, dólares 	
Controller	2. 3.	Llenar únicamente los campos b) y c). Enviar lista de margen de operaciones vía e-mail a Controller.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar facturación mensual a Colectores.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Recibir de cartera y cobro facturación del mes	
	2.	Eliminar orillas de la factura.	
Auxiliar de Cartera y Cobro	3.	Separa facturas blancas, amarillas y rosadas, Ordenar facturas blancas y rosadas en orden descendente, facturas amarillas en orden ascendente.	
	4.	Archivar facturas rosadas en ampos	
	5.	Archivar facturas blancas en folder	
	6.	Recibir remisiones de cartera y cobro	
	7.	Eliminar orillas de remisiones.	
	8.	Engrapado remisiones con facturas amarillas.	
	9.	Elaborar listado de remisiones por Colector.	
Colector	10.	Entregar a cada Colector las facturas amarilla y remisiones.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar lista de contratos existentes			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 	<p>Se elaboran dos tipos de listas de contratos: monitoreo y seguridad física, cuando se le solicita. Buscar en el archivo, todos los contratos de monitoreo y luego los de seguridad física.</p> <p>Abrir una nueva hoja de cálculo en Excel.</p> <p>Elaborar una lista de contratos con los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del negocio: en orden alfabético. ✓ Contacto. <p>Identificar el nombre del cliente y el contacto en cada contrato.</p> <p>Llenar los campos de la lista de contratos, mencionados anteriormente con la información requerida.</p> <p>Guardar contratos en el archivador</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 08 de Octubre. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Escanear documentos			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de área Auxiliar de Cartera y Cobro	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	<p>Recibir documento</p> <p>Colocar documento en el escáner</p> <p>Buscar en el escritorio programa para escanear, dar doble clic</p> <p>Seleccionar la opción escanear documento, seguir las instrucciones</p> <p>Dar clic en la opción aceptar para que el documento pueda ser guardado, si desea escanear mas documentos dar clic en la opción si , nuevo escaneo de lo contrario seleccione no</p> <p>Guardar el documento escaneado, en la carpeta según el departamento.</p> <p>Enviar por correo electrónico el documento.</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Auxiliar de Cartera y Cobro.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 08 de Octubre. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar solicitud de pedido a servicios Generales

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Auxiliar de Contabilidad, Cartera y Cobro

1.

Preguntar Auxiliar de Contabilidad, Cartera y Cobro, lo que necesitan.

Auxiliar de Cartera y Cobro

2.

Elaborar lista de pedido

3.

Enviar vía correo electrónico a servicios generales con copia a Controller

4.

Imprimir lista de pedido

5.


Retirar pedido en Servicios Generales

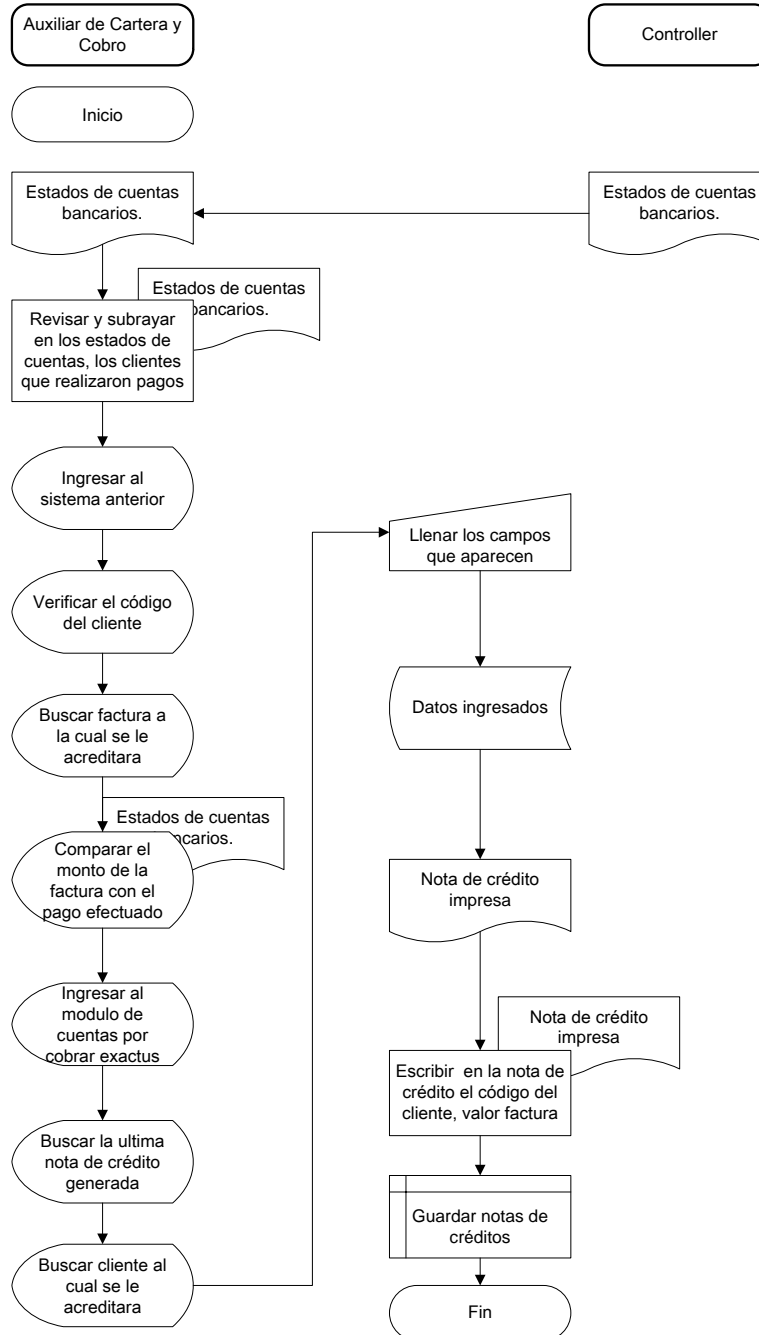
6.


Marcar en la lista lo que le entregan

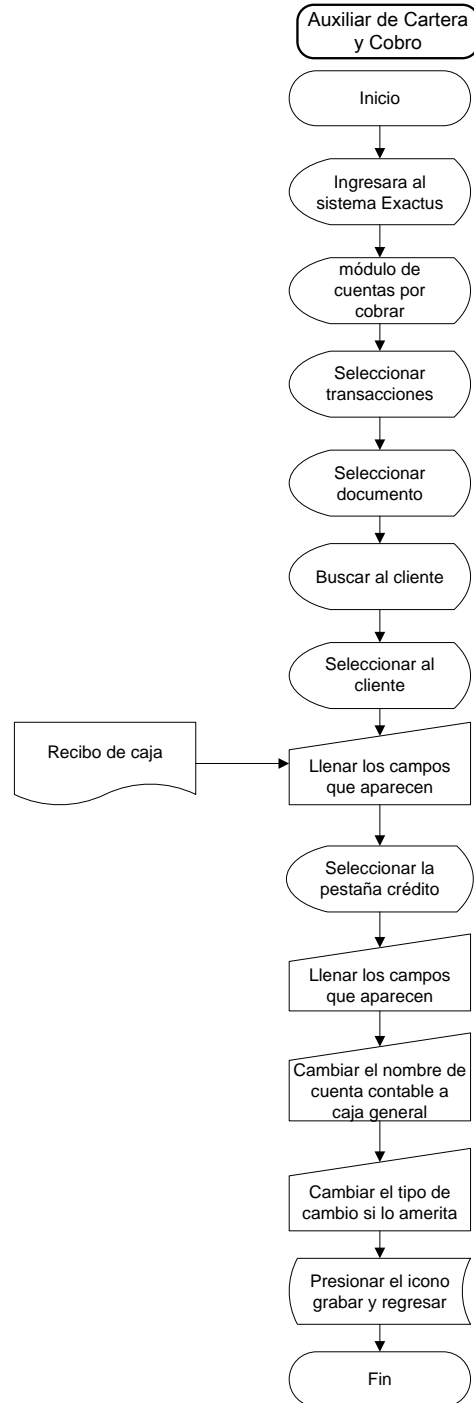
Servicios Generales
Auxiliar de Cartera y Cobro


Diagramas

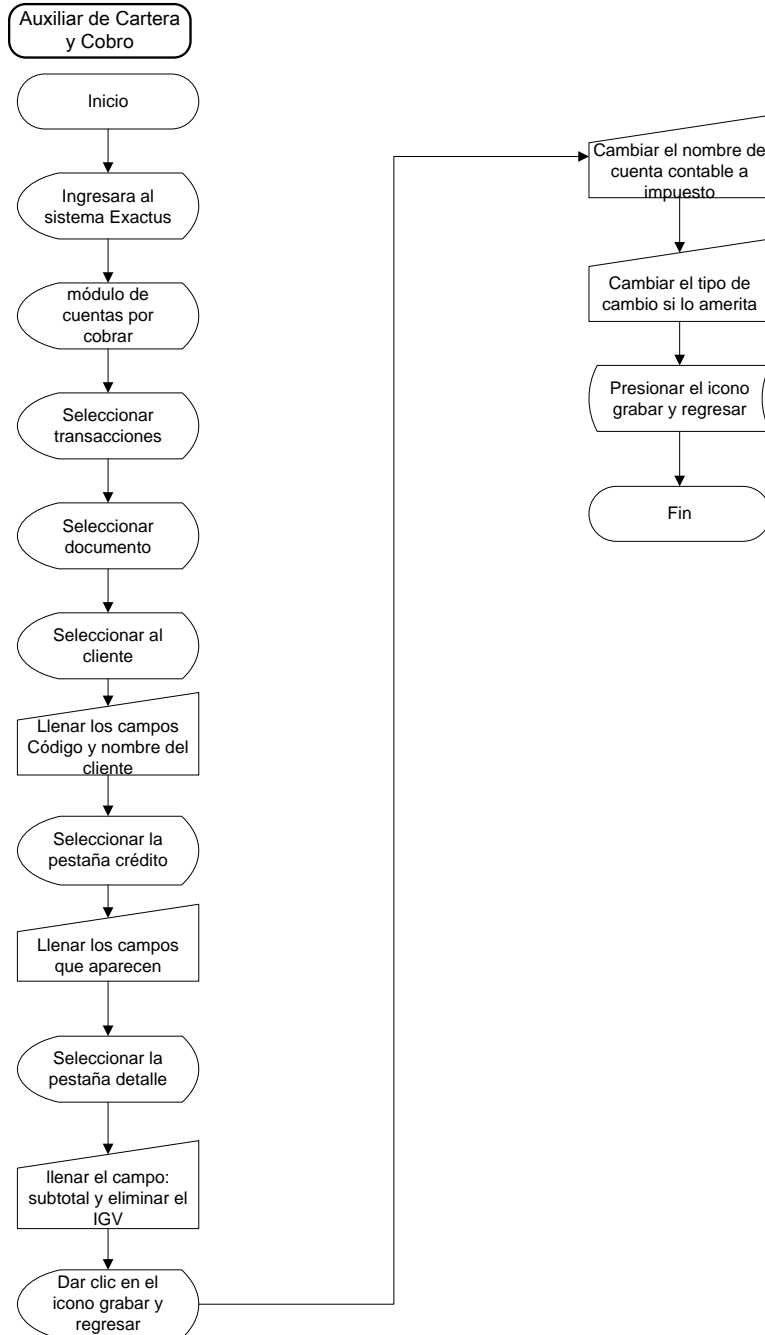
 Generar notas de créditos en exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 21-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




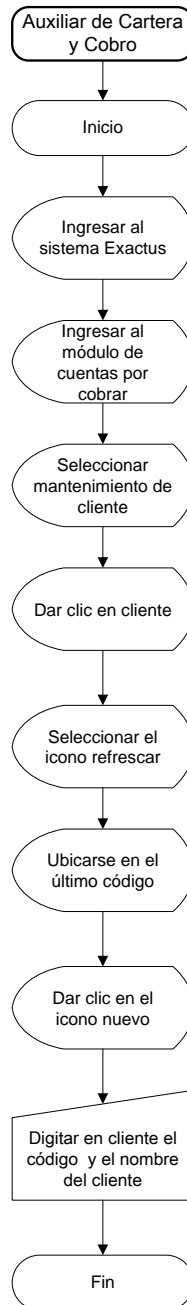
 Ingresar recibos de caja en Exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 21-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




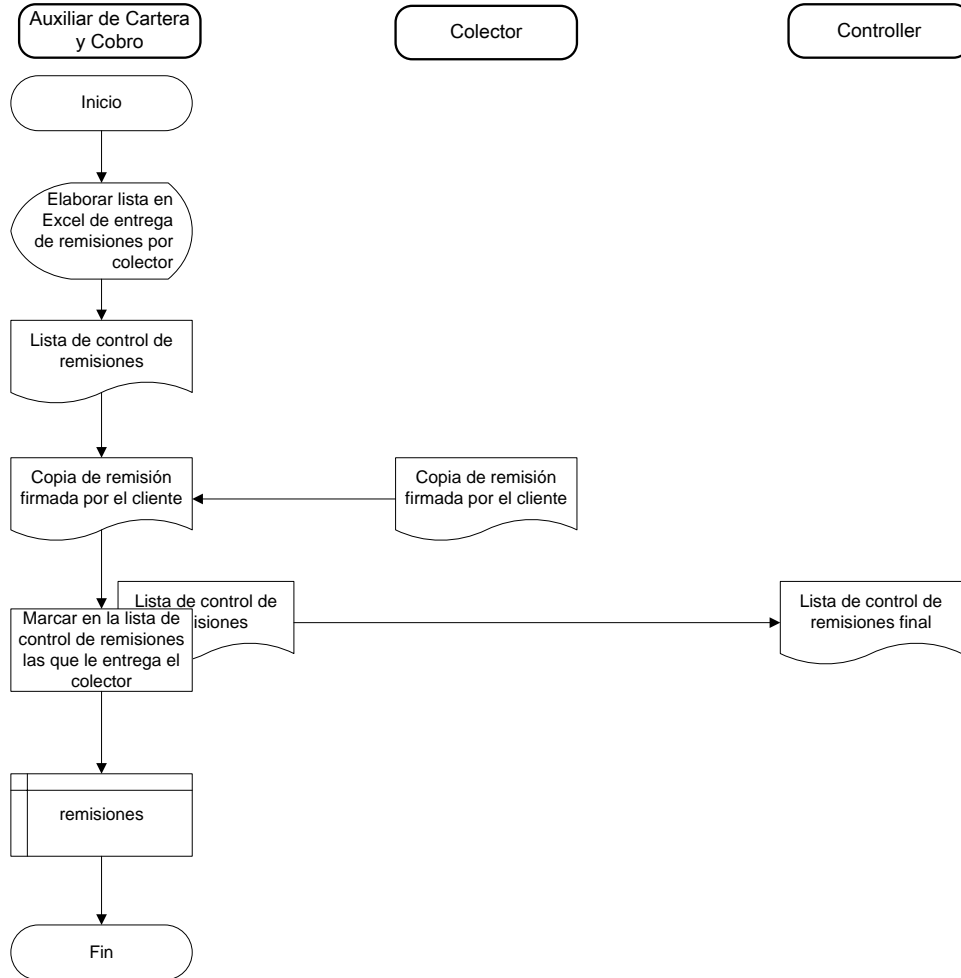
 Ingresar Notas de créditos por Recibos de impuesto en Exactus			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 21-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




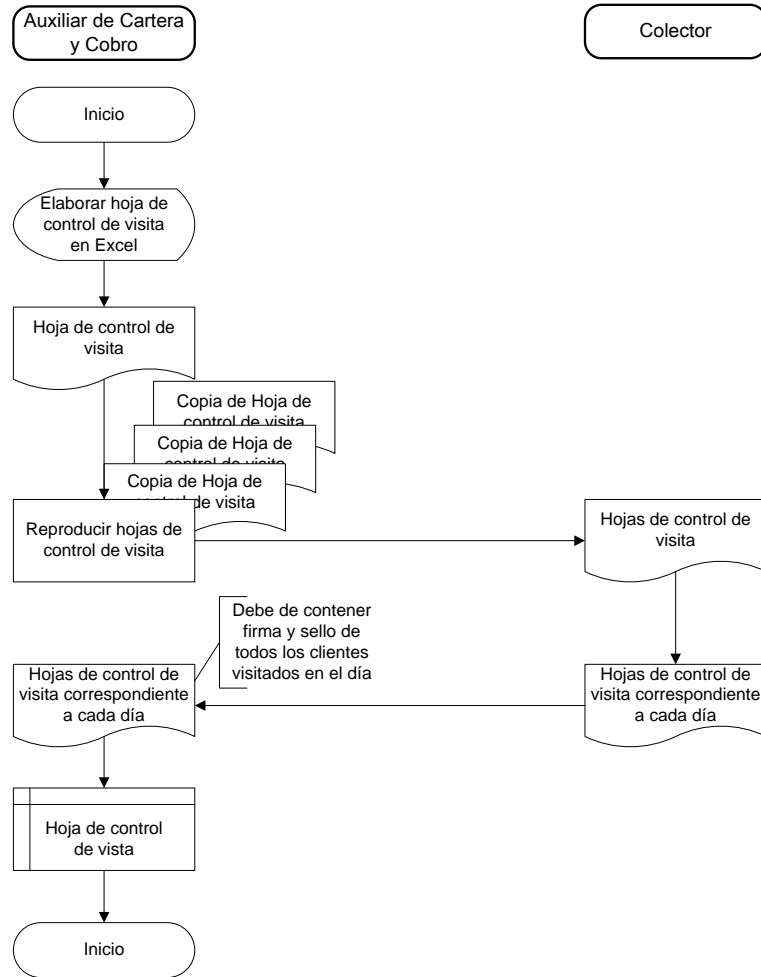
 Ingresar código de un nuevo cliente en Exactus				
Gerencia Financiera	Cargo:	Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración:	22-01-2010
Elaborado por:		Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		




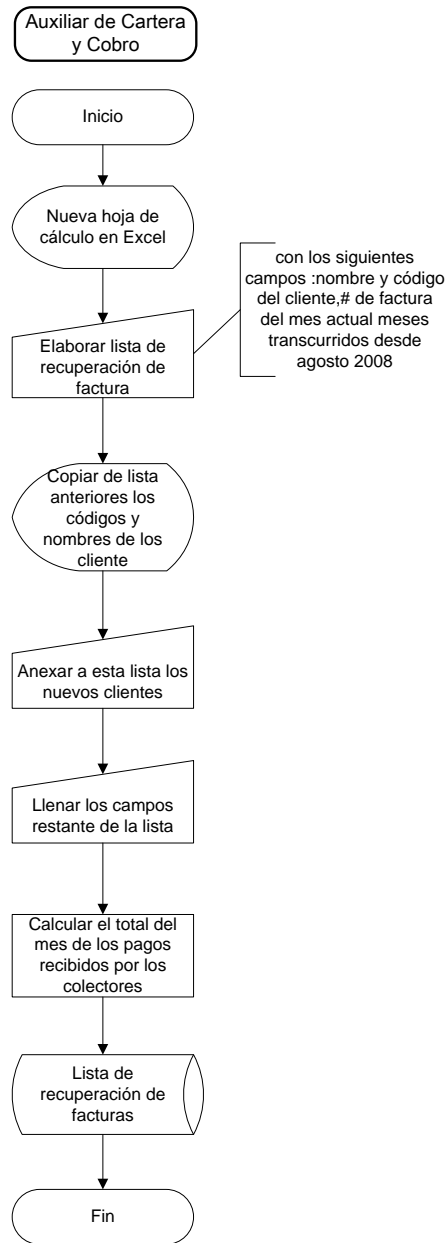
 Controlar remisiones			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 21-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




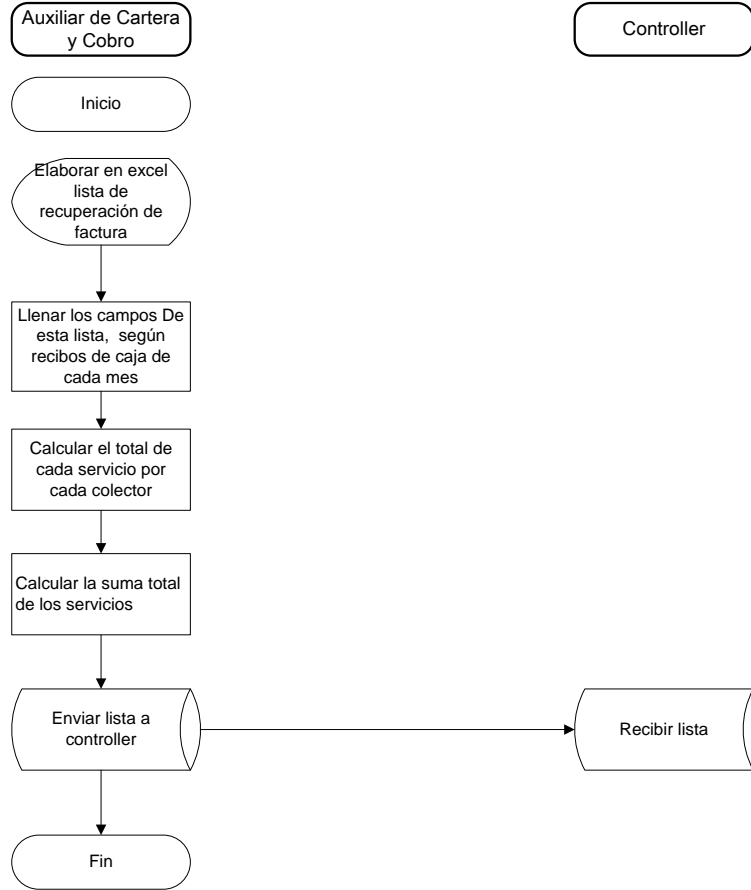
 Llevar control de hoja de reporte de visita diaria de colectores.			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 22-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




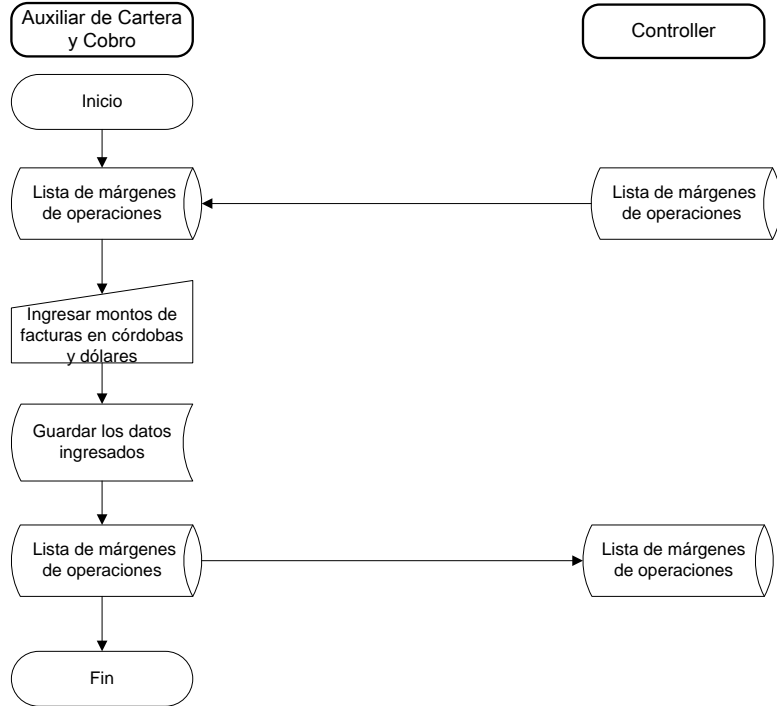
 Elaborar lista de recuperación de facturas por cada colector			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 22-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




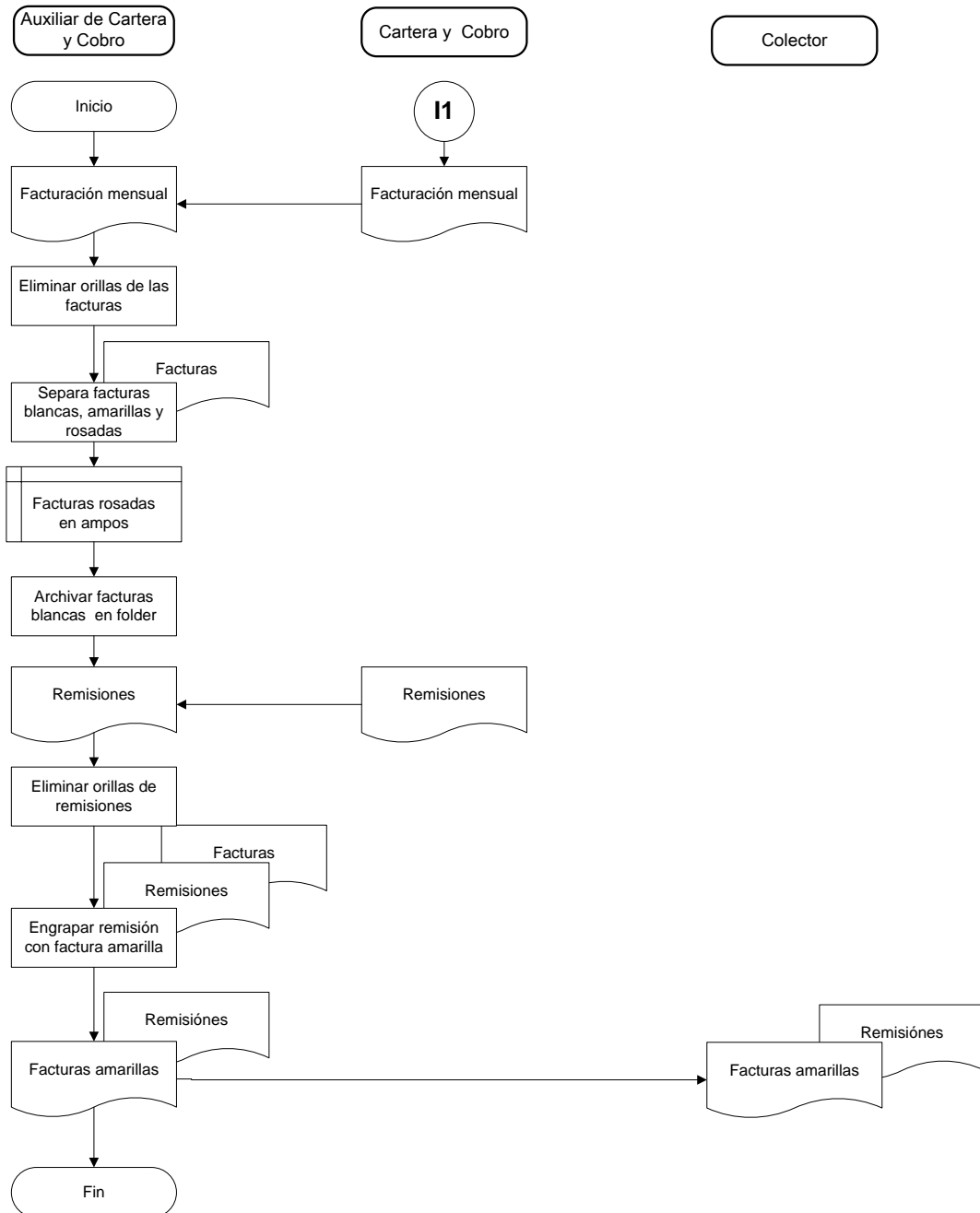
 Elaborar lista de recuperación de facturas por monitoreo de alarmas, seguridad física, pruebas poligráficas.			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 22-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




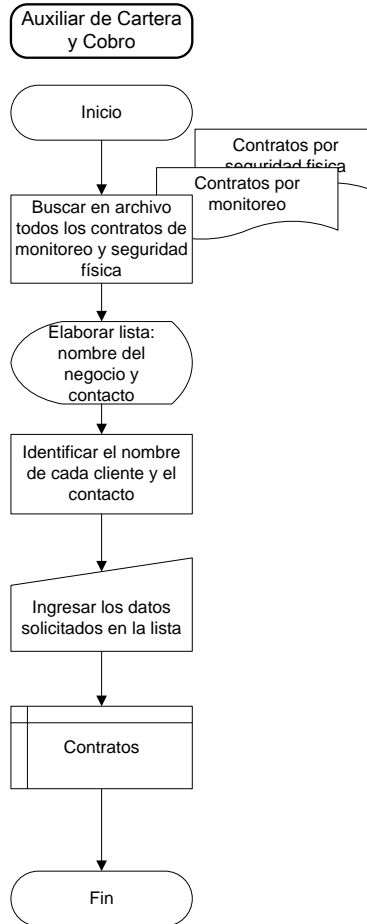
 Elaborar lista de márgenes de operaciones			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 23-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




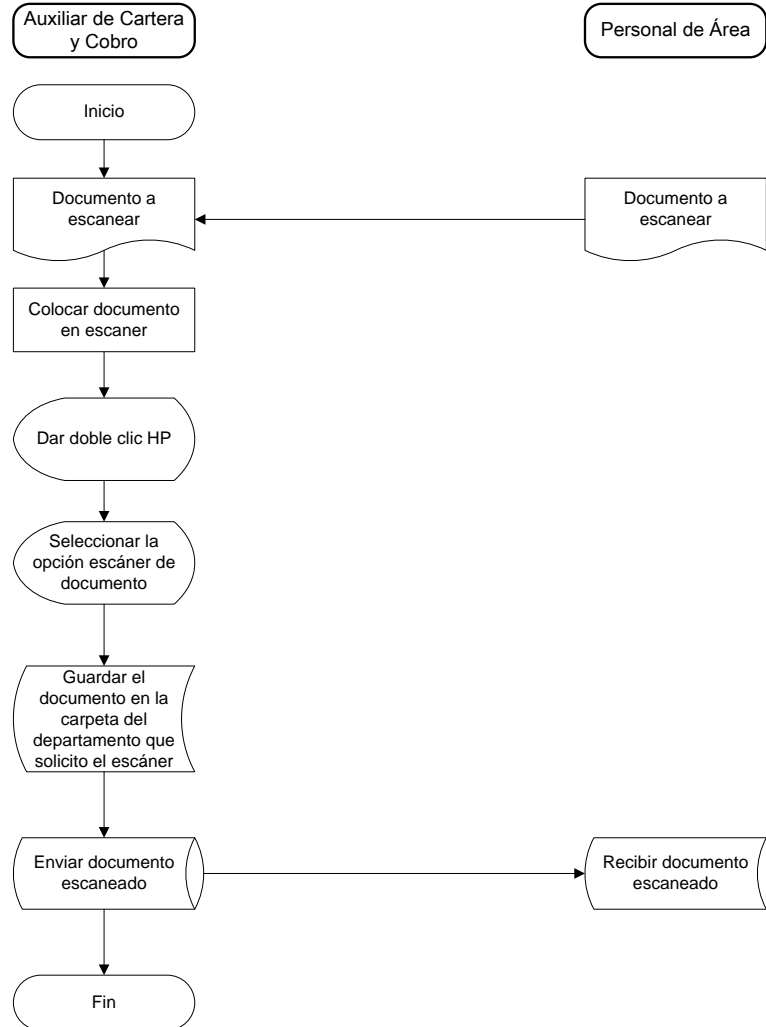
 Entregar facturación mensual a colector.			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 23-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




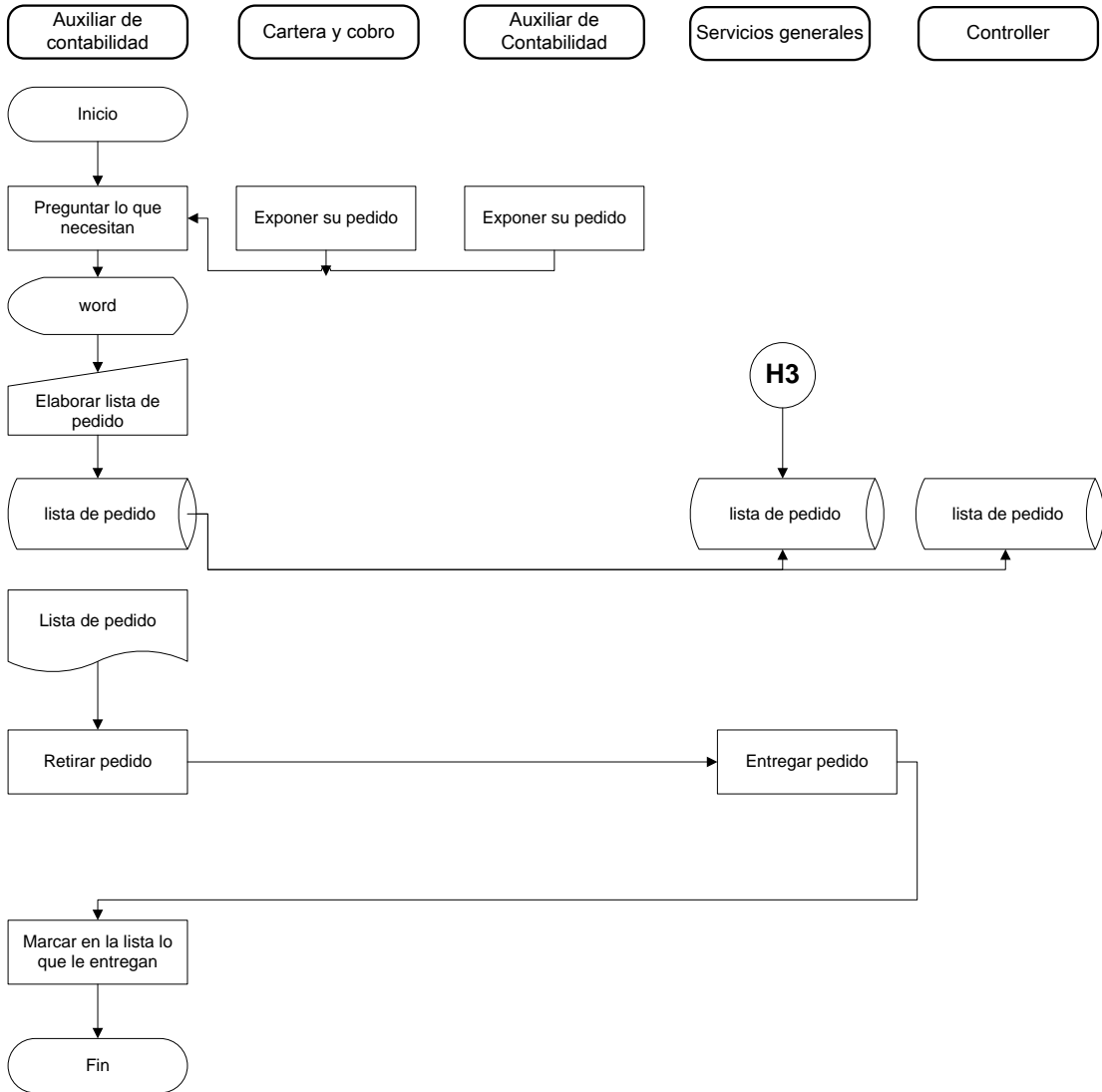
 Elaborar lista de contratos existentes.			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 23-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Escanear Documentos			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de Cartera y Cobro	Fecha de elaboración: 24-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Elaborar Solicitud de pedido a servicios Generales			
Gerencia Financiera	Cargo: Auxiliar de contabilidad	Fecha de elaboración: 23-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Colector



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Colector.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Cartera y Cobro.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	V
Función General:	Visitar a los clientes para la entrega de facturas, estados de cuentas y recolectar los pagos que estos efectúan.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Entregar facturas a clientes. ✚ Entregar estados de cuenta. ✚ Visitar clientes con facturas pendientes. ✚ Entregar cheques rebotados a los clientes. ✚ Reportarse después de ruta de trabajo.
Requisitos del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Bachiller. ✚ Manejo de office.
Experiencia:	2 años en cargos similares
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Buena relaciones interpersonales ✚ Trabajo en equipo.
Relaciones con otros cargos:	Controller, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Colector.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar factura a los clientes.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Cartera y Cobro. Colector	1.	Los primeros días de cada mes entregan las facturas a los clientes, y en el transcurso del mes se entregan las facturas por servicios eventuales. Recibir de Auxiliar de Cartera y Cobro la copia de la factura y 2 remisiones una original que le queda al cliente y la copia que le queda al Colector	
	2.	Visitar al cliente y presentarse como Colector de G4S.	
	3.	Entregar copia de factura	
	4.	Solicitar a la persona que recibe la factura firme y colocar sello de la empresa en la remisión	
	5.	Recibir remisión firmada y sellada.	
	6.	Recibir remisión firmada y sellada.	
	7.	Entregar hoja de visita para que la llenen, la firmen y le coloquen el sello de la empresa. (ver anexo 4)	
	8.	Recibir hoja de visita firmada y sellada.	
	9.	Preguntar el día en que puede pasar retirando la cancelación del servicio	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Colector.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 19 de Oct. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar estados de cuentas.

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Cartera y Cobro

1.

Recibir estado de cuenta de cartera y Cobro.
Visitar al cliente.

Colector

2.

Saludar amablemente, presentándose como
Colector de la empresa G4S.

3.

Entregar estado de cuenta a la persona
encargada.

4.

Solicitar que le firmen y coloquen el sello de la
empresa en la hoja de visita.

5.

Despedirse amablemente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Colector.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Visitar a clientes con facturas pendientes.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Colector	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>❖ Cliente que efectúan pago al ser visitados</p> <p>Antes de salir de la empresa debe realizar su ruta de visita para esto llama a los clientes con facturas pendientes para saber si le darán algún abono o cancelaran alguna factura y así proceder a visitarlos. Se trata de visitar la mayor cantidad de clientes de una misma zona, aunque no se le haya llamado pero si se sabe que tiene alguna factura pendiente se le visita.</p> <p>Saludar amablemente y presentarse como Colector de la empresa G4S</p> <p>Preguntar si cancelara la factura (s) que tiene pendiente.</p> <p>Llenar recibo de caja en caso de que el cliente efectuó el pago, este será llenado según lo que el cliente pague ya sea cancelación o abono y el número de la factura a la cual se le acreditará.</p>	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Colector	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Visitar a clientes con facturas pendientes.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Colector	4. 5. 6. 7. 8. 1. 2. 3. 4. 5.	<p>Recibir y contar dinero, en caso de cheque revisar que los datos de este correspondan a la factura que cancela.</p> <p>Firmar el comprobante de cheque y escribir el número de cédula</p> <p>Entregar recibo de caja</p> <p>Solicitar a la persona que le firme y selle la hoja de visita.</p> <p>Despedirse amablemente.</p> <p style="text-align: center;">❖ Visita al cliente ,pero no le recibe ningún pago</p> <p>Saludar amablemente y presentarse como Colector de la empresa G4S</p> <p>Preguntar si cancelara la factura (s) que tiene pendiente</p> <p>Preguntar qué día puede pasar para retirar el pago.</p> <p>Solicitar a la persona que le atendió por favor le firme y selle la hoja de visita. (ver anexo 3)</p> <p>Despedirse amablemente.</p> <p>Después de haber visitado a todos los clientes que se propuso en su ruta de trabajo, debe de entregar los recibos de caja y el dinero o cheque recolectado.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Colector.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 19 de Oct. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar cheques rebotados a los cliente.

Unidad Administrativa

Cartera y Cobro

Colector

No.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

Descripción de la Actividad

Se visita nuevamente al cliente cuando este indica que repondrá el pago del servicio por el cheque que fue rebotado ya sea con un nuevo cheque o en efectivo

Recibir cheque rebotado de cartera y Cobro

Visitar al cliente.


Saludar Amablemente.

Entregar cheque rebotado al cliente.


En caso de que el cliente decide pagar elaborar nuevo recibo de caja aclarando que este nuevo recibo repone el que se anulo por cheque sin fondo, si el cliente no paga preguntar qué día puede pasar por el pago.

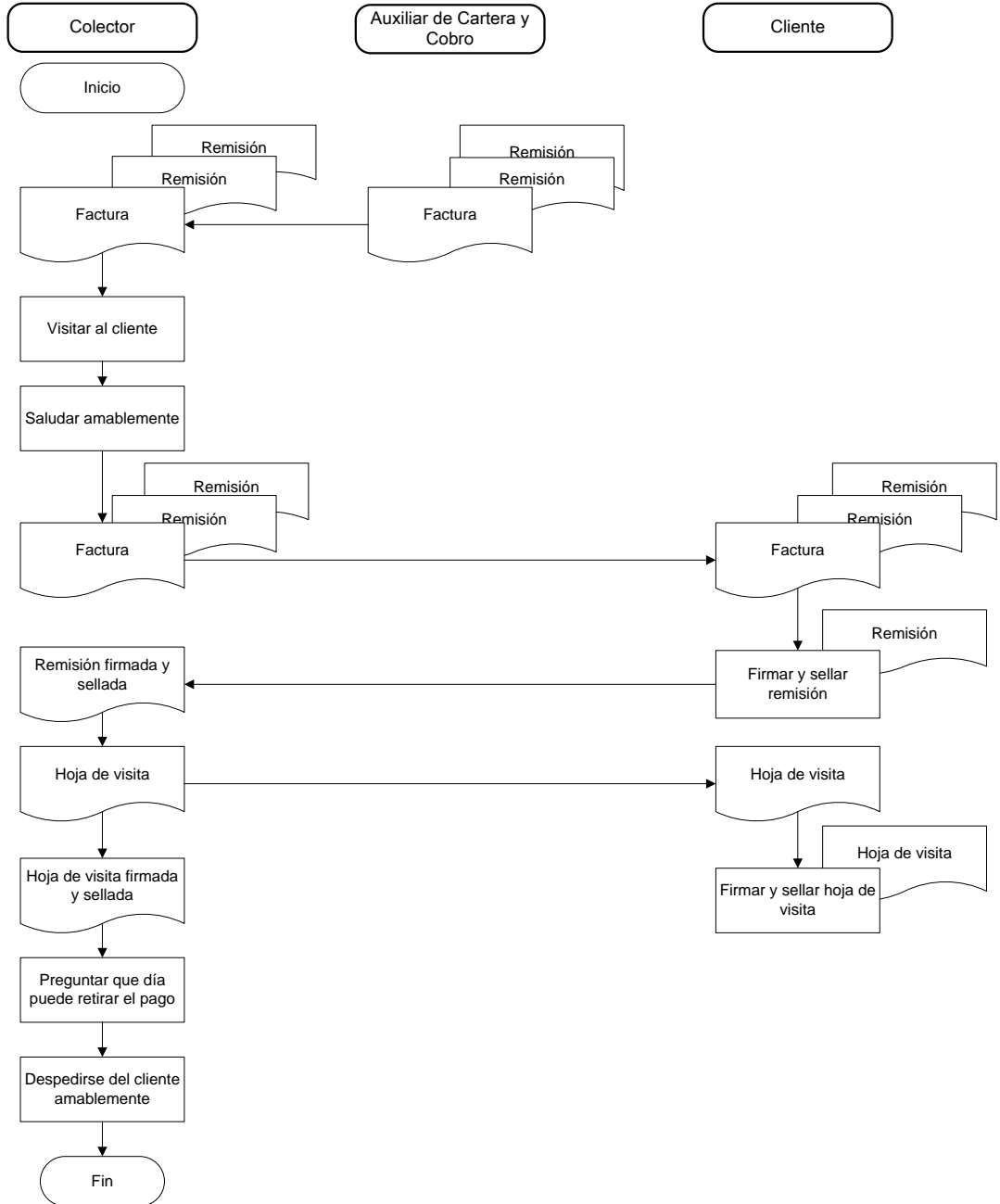
Recibir cheque o efectivo por la factura(s) que cancela el cliente.


Solicitar al cliente por favor le firme y coloque el sello de la empresa en la hoja de visita. (ver anexo 3)

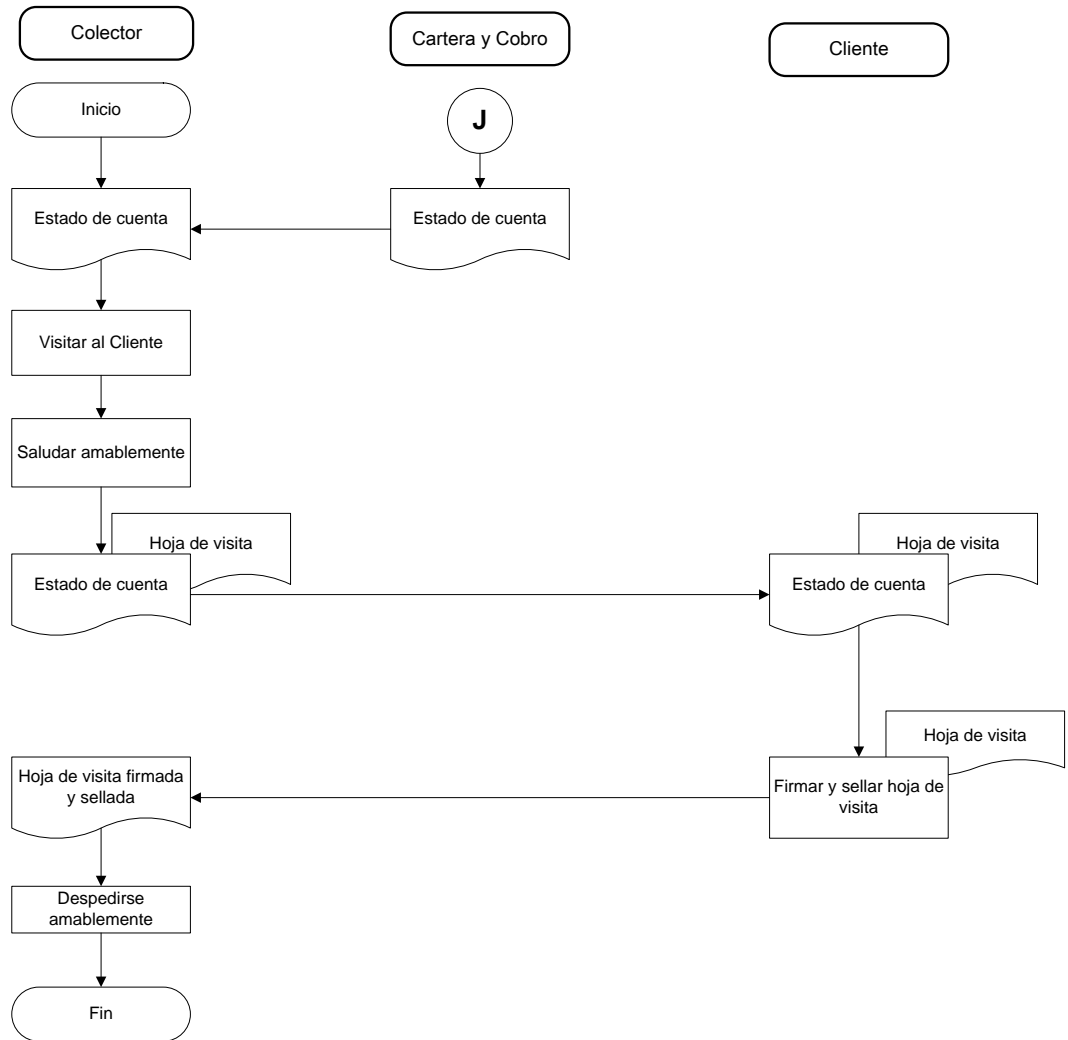
 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Colector.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Reportarse después de ruta de trabajo.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Cuando regresa a la empresa luego de terminar con su ruta de trabajo realiza las siguientes funciones :	
	2.	Informar a Cartera y Cobro los clientes con los cuales tuvo algún inconveniente, los que pagaron y los que no.	
Colector	3.	Solicitar estados de cuenta a Cartera y Cobro.	
	4.	Recibir estados de cuenta si se los entrega esa misma tarde cartera y cobro sino hasta el día siguiente.	
Auxiliar de Contabilidad	5.	Entregar a Auxiliar de Contabilidad el dinero recolectado con su respectivo recibo de caja. (ver anexo 2)	
Auxiliar de Cartera y Cobro.		Entregar hoja de visita a Auxiliar de Cartera y Cobro. (ver anexo 3)	


Diagramas

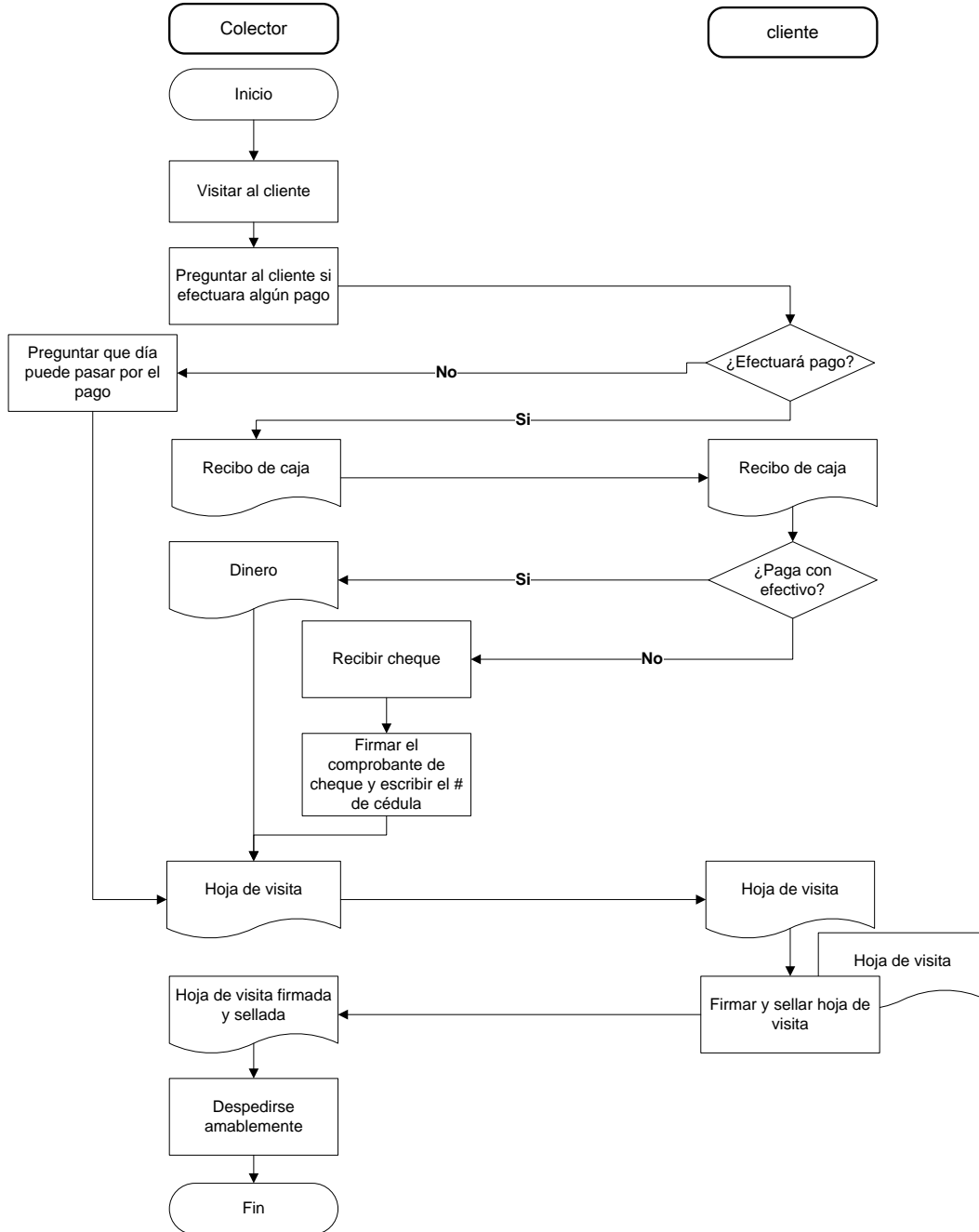
 Entregar facturas a los clientes			
Gerencia Financiera	Cargo: Colector	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




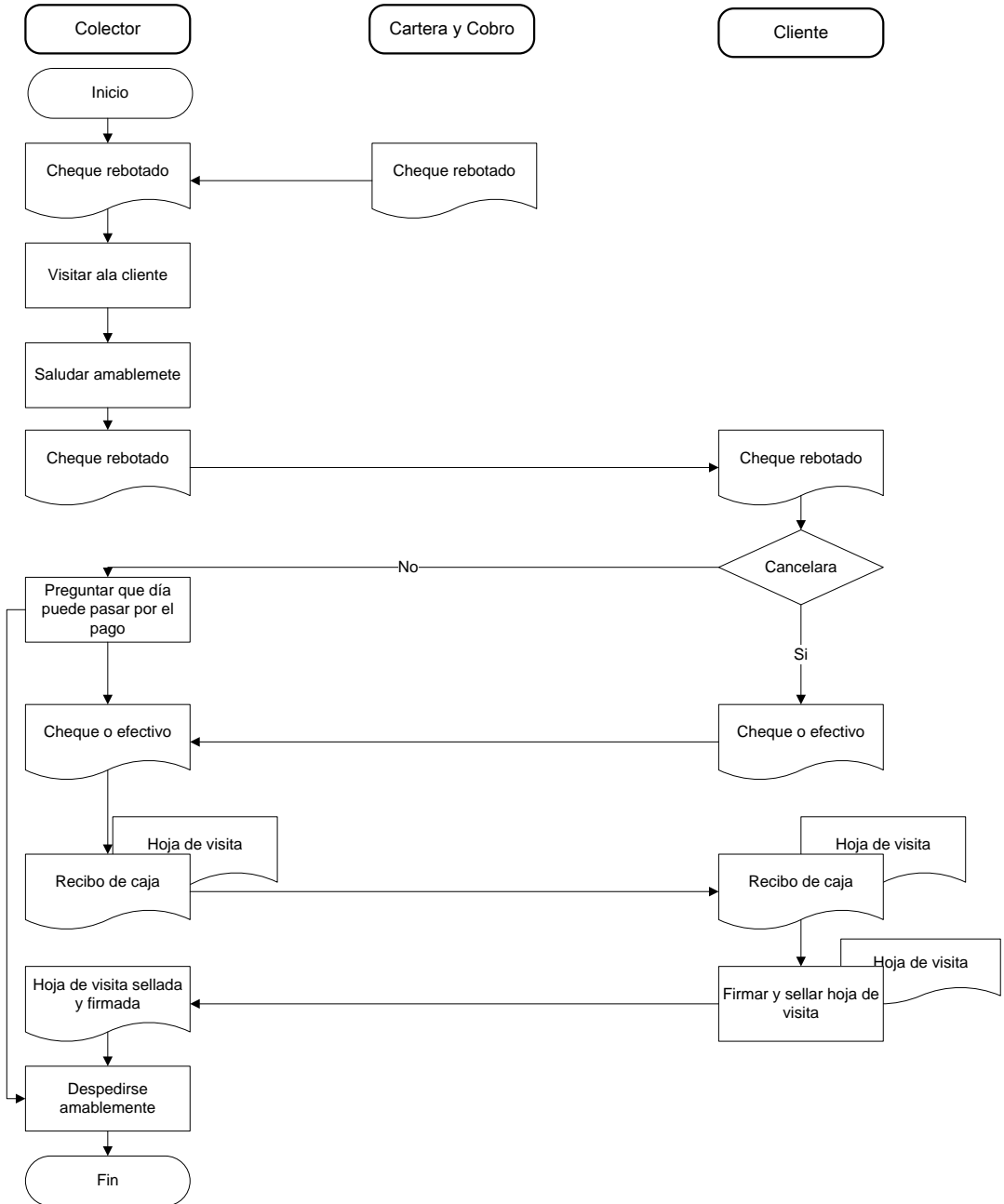
 Entregar estados de cuenta			
Gerencia Financiera	Cargo: Colector	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




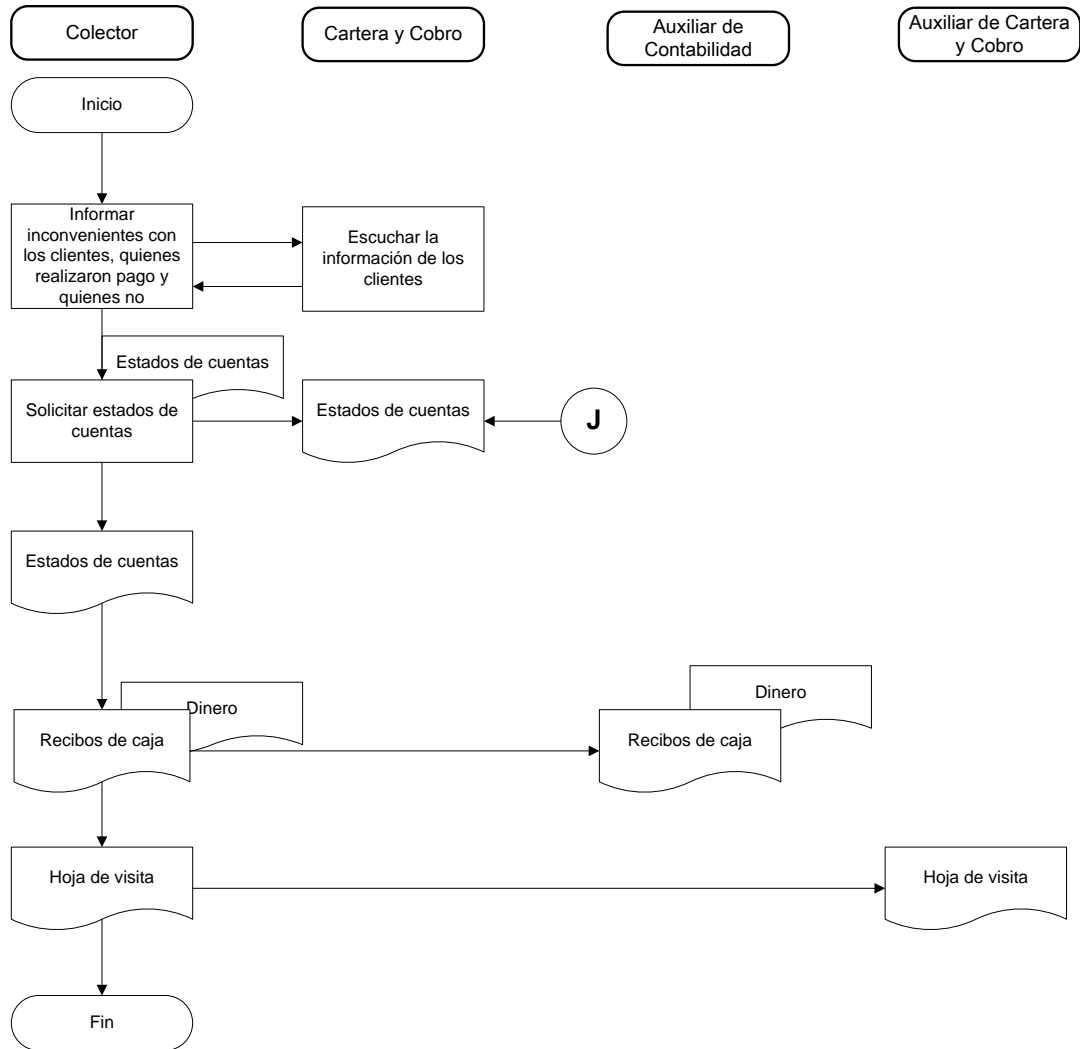
 Visitar a clientes con facturas pendientes			
Gerencia Financiera	Cargo: Colector	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Entregar cheques rebotados a los clientes.			
Gerencia Financiera	Cargo: Colector	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Reportarse después de ruta de trabajo			
Gerencia Financiera	Cargo: Colector	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Mensajero



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Mensajero.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Cartera y Cobro.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	V
Función General:	Apoyar a la administración con la entrega de documentos
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Realizar depósitos en los bancos. ✚ Entregar correspondencia de G4S. ✚ Realizar pago de Impuestos. ✚ Entregar en oficinas del INSS la afiliación de los nuevos trabajadores de G4S. ✚ Realizar pago de INSS ✚ Realizar pago en Financiera ✚ Entregar correspondencia en Correos de Nicaragua ✚ Retirar correspondencia de G4S en Correos de Nicaragua.
Requisitos del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Bachiller. ✚ Manejo de office.
Experiencia:	2 años en cargos similares
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Buena relaciones interpersonales ✚ Trabajo en equipo.
Relaciones con otros cargos:	Controller, Country Manager ,Gerente Comercial Gerente de Recursos Humanos, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro, Recepcionista, Servicios Generales.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Mensajero.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:

Nombre del procedimiento: Realizar depósitos en los bancos.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad		El Mensajero se encarga de hacer depósitos en las distintas cuentas de la empresa.
Mensajero	1.	Recibir del Auxiliar de Contabilidad cheque o efectivo con el número de cuenta en la cual debe ser depositado.
	2.	Dirigirse a la sucursal bancaria en la cual realizará el depósito
	3.	Realizar depósito en la ventanilla, entregando su cédula de identidad y el cheque o efectivo indicándole al cajero el número de cuenta en que desea el depósito.
	4.	Recibir minuta
	5.	Revisar minuta contenga los datos correctos.
Auxiliar de Contabilidad	6.	Entregar minuta a Auxiliar de Contabilidad.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Mensajero.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 19 de Oct. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar correspondencia de G4S.

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Personal de Área

1.

El Mensajero se encarga de entregar cualquier documento que le sea asignado

Mensajero

2.

Recibir indicaciones tales como la persona a la que se le debe entregar el documento,

Entregar documento.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Mensajero.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar pago de impuestos.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área Mensajero	1. 2. 3. 4.	❖ Pago de alcaldía Recibir del Auxiliar de Contabilidad cheque y formato de declaración de impuestos de la alcaldía. Dirigirse a oficinas de alcaldía de Managua. Realizar Pago en ventanilla correspondiente. Entregar formato de declaración de impuestos de la alcaldía.	
Auxiliar de Contabilidad	5. 6. 1. 2. 3. 4.	Recibir recibo oficial y copia del formato de declaración. Entregar copia del formato y recibo a Auxiliar de Contabilidad. ❖ Pago de impuesto de la dirección general de ingresos. Recibir del Auxiliar de Contabilidad cheque y formato de declaración de impuestos de la DGI. Dirigirse a oficinas DGI. Realizar pago en ventanilla correspondiente. Entregar formato en DGI.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Realizar pago de impuestos.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	2/2	
Auxiliar de Contabilidad	5.	Recibir copia amarilla del formato y recibo.
	6.	Entregar copia Amarilla del formato y recibo a Auxiliar de Contabilidad.
Mensajero	7.	❖ Pago de impuestos de IR Recibir del Auxiliar de Contabilidad cheque y formato de declaración de impuestos de IR
	8.	Dirigirse a oficinas de la DGI.
	9.	Realizar pago en ventanilla correspondiente.
	10.	Entregar formato de declaración de impuestos
Auxiliar de Contabilidad	11.	Recibir copia blanca del formato y recibo.
	12.	Entregar copia blanca del formato y recibo al Auxiliar de Contabilidad.
Mensajero	1.	❖ Pago de Anticipo Recibir del Auxiliar de Contabilidad cheque y formato de declaración de anticipo.
	2.	Dirigirse a oficinas de DGI.
	3.	Realizar pago en ventanilla correspondiente.
	4.	Entregar formato de declaración de anticipo.
	5.	Recibir recibo oficial y copia celeste del formato de declaración de anticipo.
Auxiliar de Contabilidad	6.	Entregar recibo a Auxiliar de Contabilidad y copia celeste del formato de anticipo



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Mensajero.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar en oficinas del INSS la afiliación de los nuevos trabajadores de G4S.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Técnico Administrativo Mensajero	1.	Recibir de Técnico Administrativo formatos de afiliación al INSS y copia de estos.	
	2.	Dirigirse a oficinas de analista de afiliación del INSS.	
	3.	Entregar documentos de afiliación de cada nuevo trabajador de la empresa.	
	4.	Esperar a que revisen cada uno de los documentos.	
	5.	Realizar alguna corrección si es necesaria. Recibir copia de formato de afiliación sellada como constancia de aceptación de los nuevos afiliados.	
Técnico Administrativo	6.	Entregar copia de los formatos sellados a Técnico Administrativo, en caso de que no sean aceptados algunos formatos indicarle al Técnico Administrativo el motivo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Mensajero.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar Pago de INSS.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	Recibir cheque de Auxiliar de Contabilidad y reporte de los asegurados	
Mensajero	2.		
	3.	Dirigirse a sucursal de banco para realizar pago de planilla del INSS.	
	4.	Realizar pago en el banco entregando el cheque y la planilla de los asegurados del INSS	
	5.	Recibir planilla de los asegurados del INSS sellada por la cajera del banco como garantía de la cancelación de dicha planilla.	
	6.	Dirigirse a oficinas del INSS	
Técnico Administrativo	7.	Entregar en oficinas del INSS reporte sellado de planilla de los asegurados.	
	8.		
	9.	Recibir colillas de los asegurados.	
	10.	Entregar colillas a Técnico Administrativo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Mensajero.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar Pago en Financiera.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Auxiliar de Contabilidad	1.	Recibir de Auxiliar de Contabilidad los estados de cuentas de los empleados y cheque par realizar pago	
Mensajero	2.	Realizar pago en oficinas de financiera	
	3.	Recibir estado de cuenta y recibo sellado y firmado	
Auxiliar de Contabilidad	4.	Entregar recibo a Auxiliar de Contabilidad	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Mensajero.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 19 de Oct. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar correspondencia en correos de Nicaragua.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Mensajero	1.	Se envía por correos de Nicaragua la facturación, contratos o cualquier otro tipo de documentos a clientes de departamentos	
	2.	Realizar pago por el envío del documento, el costo de este varía según el peso.	
	3.	Entregar documento.	
	4.	Realizar Pago.	
	5.	Recibir recibo de caja.	
	6.	Revisar recibo de caja.	
Auxiliar de Contabilidad		Entregar recibo de caja a Auxiliar de Contabilidad.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Mensajero.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 19 de Oct. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Retirar correspondencia de G4S en correos de Nicaragua.

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Mensajero

1.

Dirigirse al casillero que le corresponde a G4S.

2.


Retirar la correspondencia.

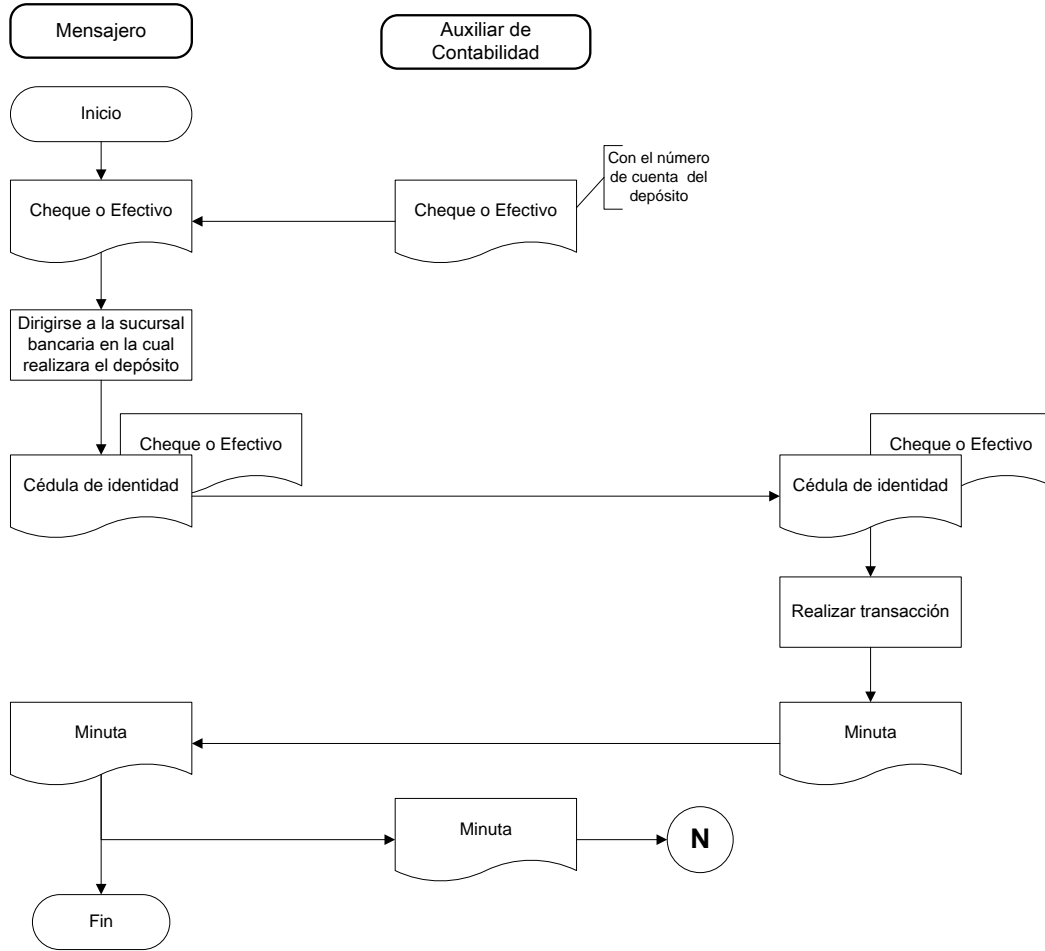
Recepcionista


3.

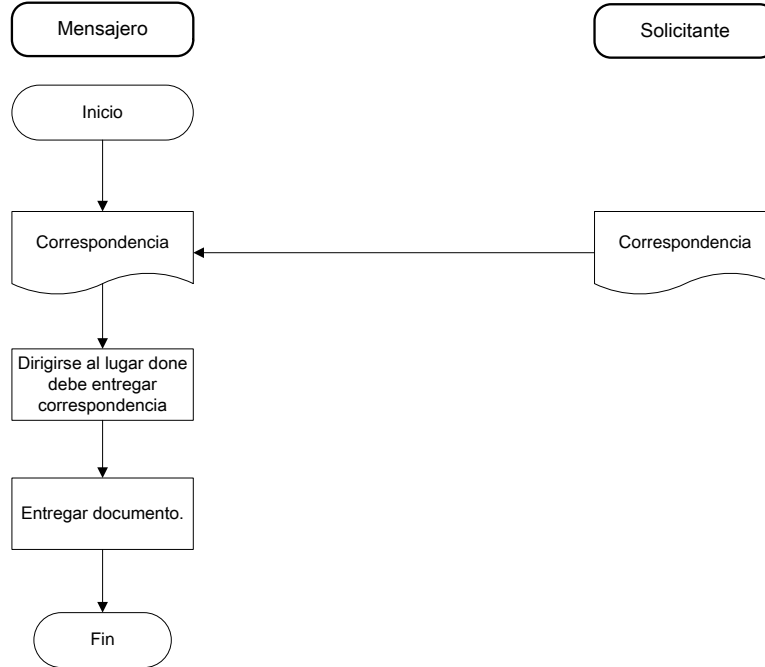
Entregar correspondencia en recepción.


Diagramas

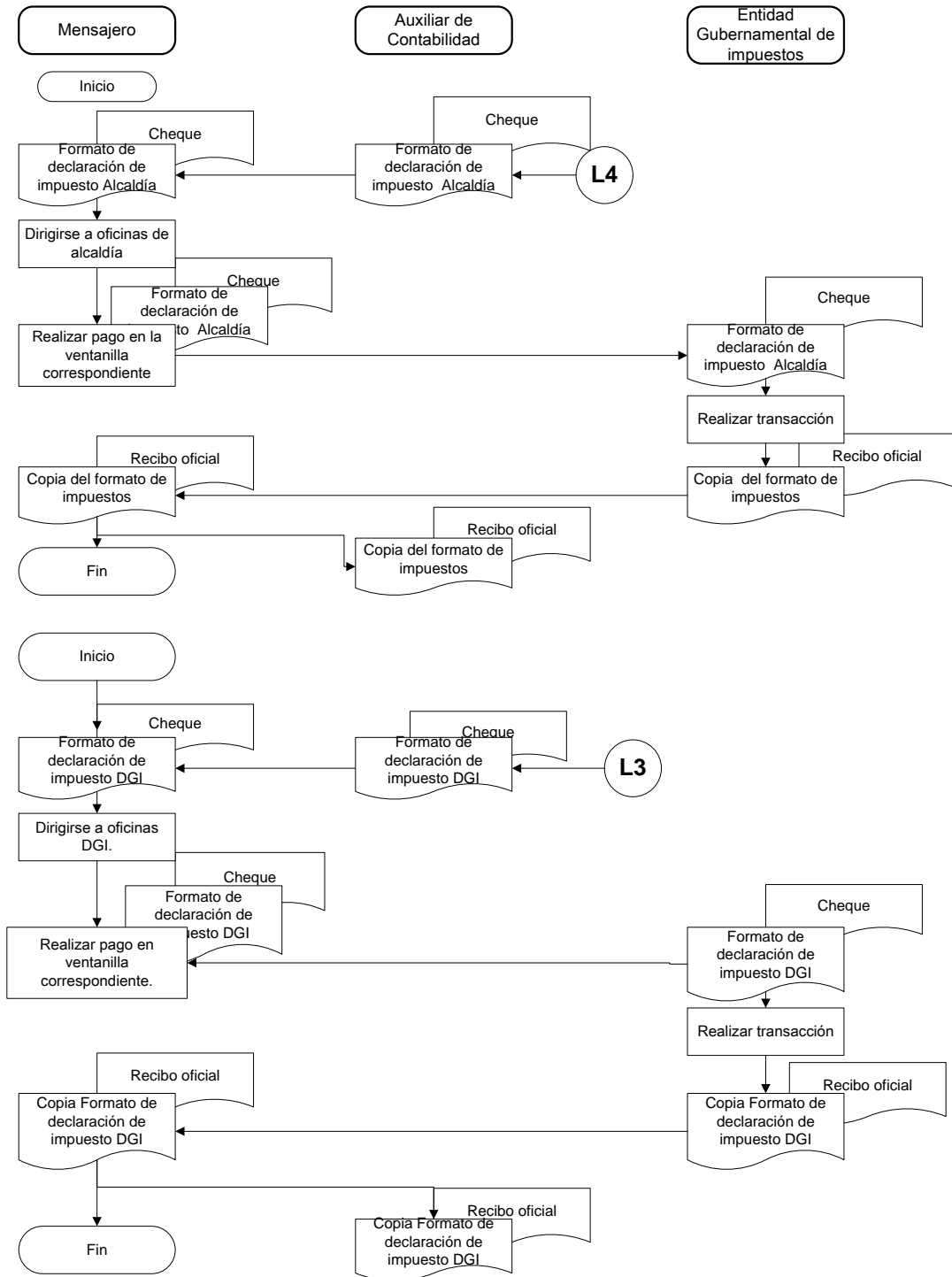
 Realizar depósitos en los bancos			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




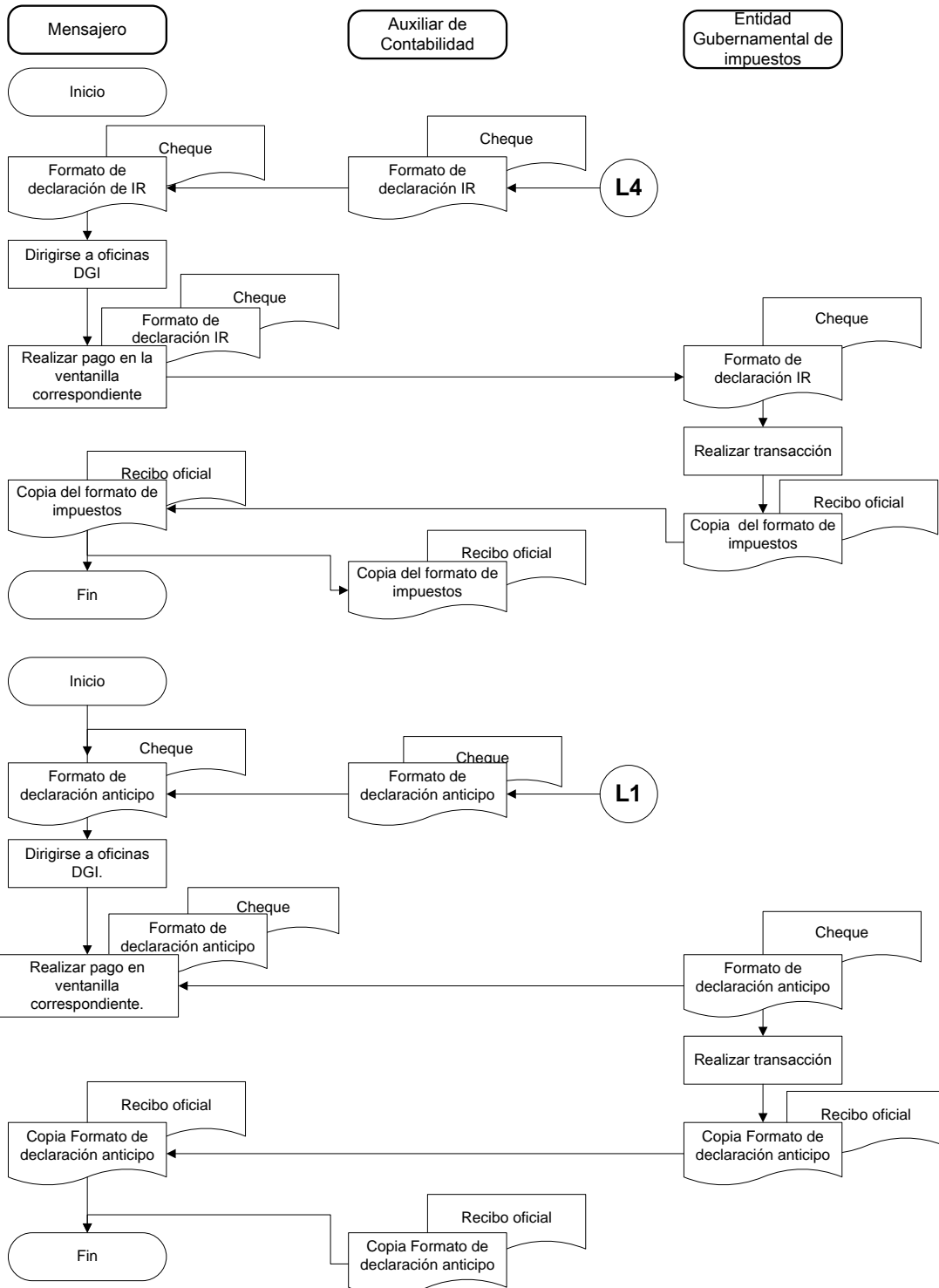
 Entregar Correspondencia de G4S			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Realizar pago de impuestos de la alcaldía , IVA			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




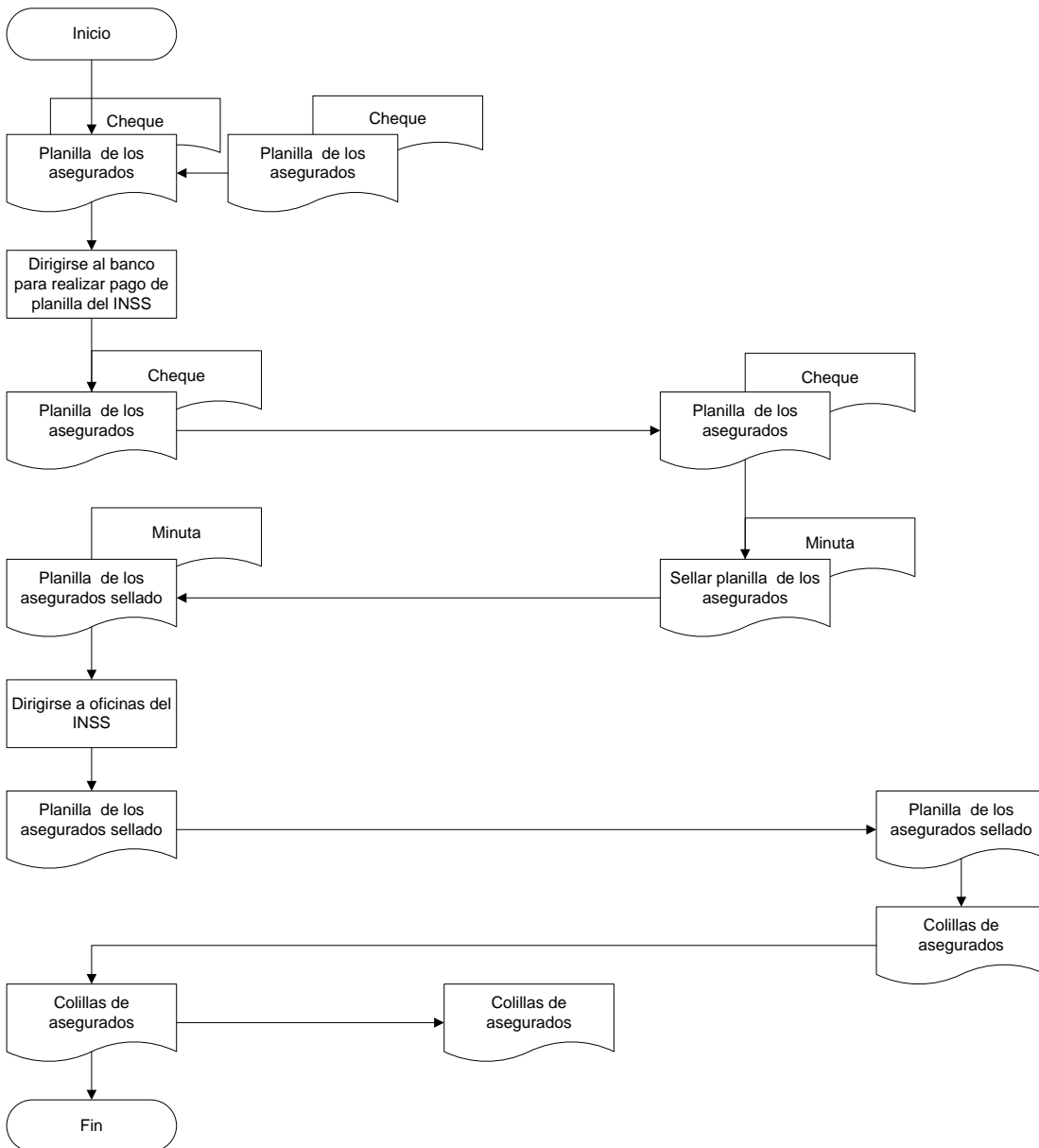
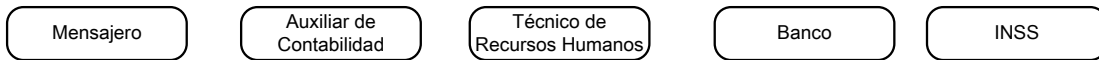
 Realizar pago de impuestos IR , Anticipo			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



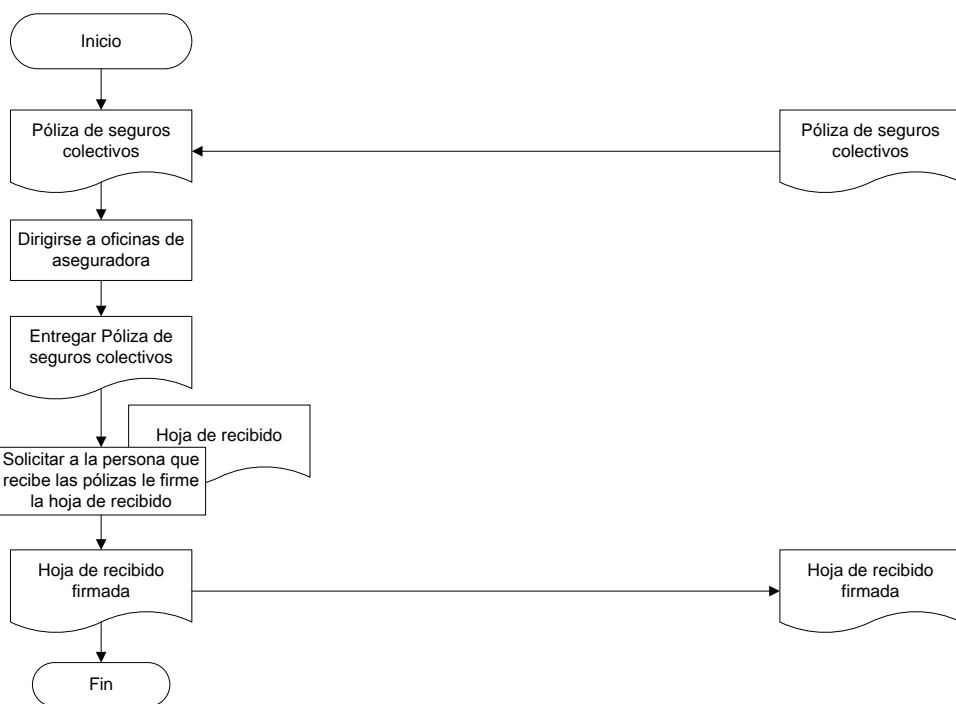
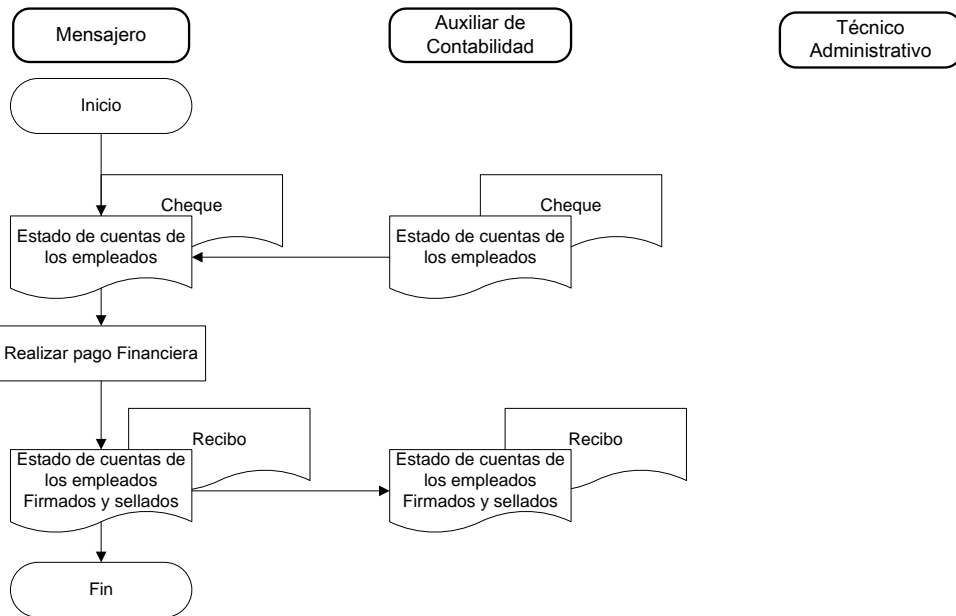
 Entregar en oficinas del INSS la afiliación de los nuevos trabajadores de G4S.			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




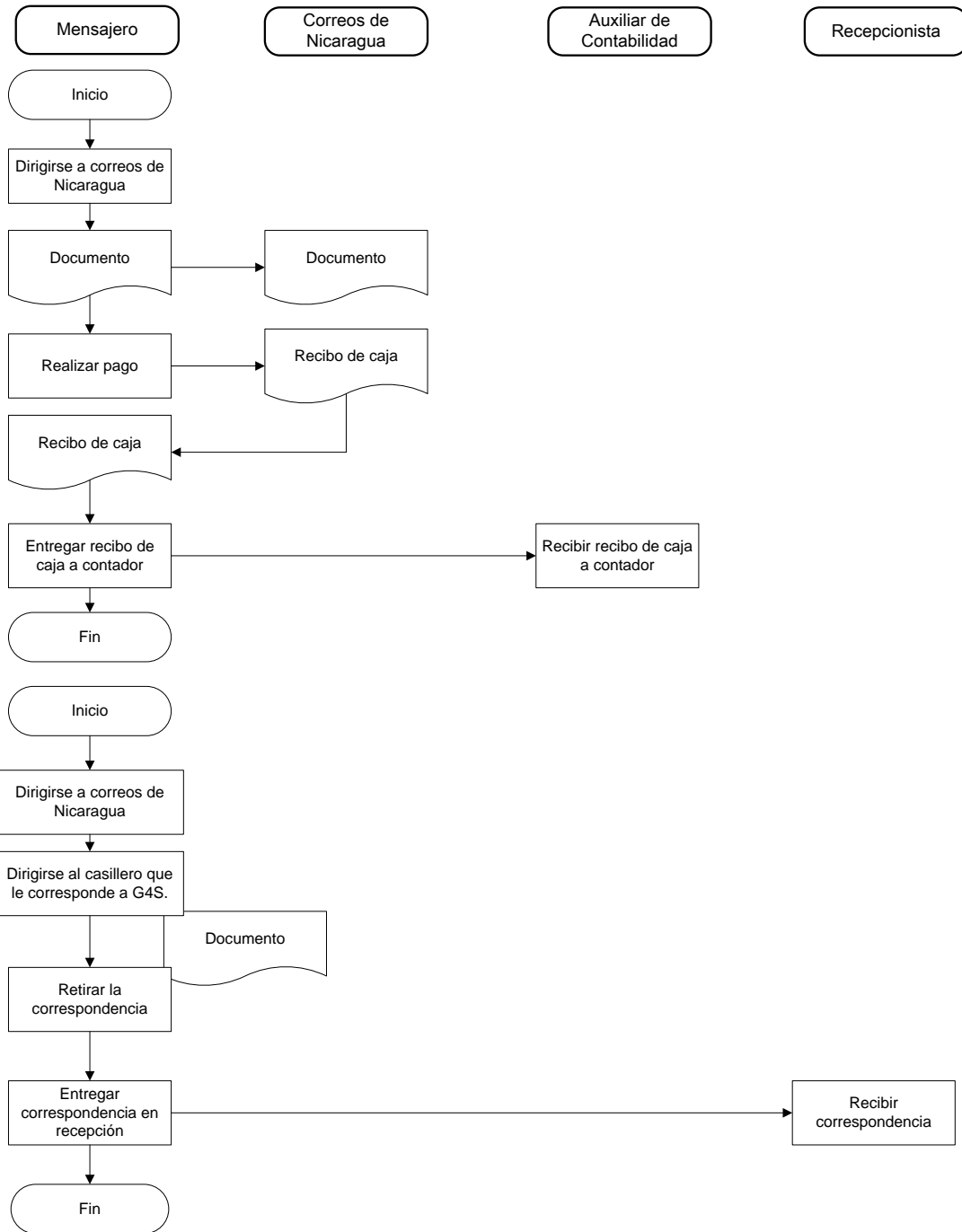
 Realizar pago de INSS			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Realizar pago en Financiera / Entregar póliza de seguro de vida			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Entregar correspondencia en correos de Nicaragua / Retirar correspondencia de G4S en Correos de Nicaragua			
Gerencia Financiera	Cargo: Mensajero	Fecha de elaboración: 27-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Servicios Generales



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Servicios Generales.
Ubicación:	Gerencia Financiera.
Jefe inmediato:	Controller
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	IV
Función General:	Suplir las necesidades de artículos a todas las Gerencias de la empresa, realizando compras de papelería, limpieza, armas, todo lo que se necesite en la empresa. Lleva control de inventario, hacer entrega de suministros a supervisores de zona, departamentos.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> + Realizar compras de suministros. + Entregar Suministros al Área Administrativa. + Entregar suministros a Gerente Comercial, Servicio al cliente, Asesor de Venta. + Entregar suministros a Supervisores de Campo. + Entregar armas a Supervisores de Campo. + Entregar radios a Supervisores de Campo. + Llevar control de reparación de radios. + Elaborar solicitud de Emisión de cheque. + Llevar control de inventario. + Realizar Tramite de placa para vehículo.
Requisitos del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> + Bachiller. + Técnico medio en Contabilidad + Manejo de office.
Experiencia:	2 años en cargos similares

Competencia:

- + Buena relaciones interpersonales
- + Trabajo en equipo.

Relaciones con otros cargos: Controller, Country Manager ,Gerente Comercial Gerente de Recursos Humanos, Dispatcher, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Supervisor de Campo, Técnico de alarmas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar compras de suministros.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área	1.	Recibir Lista de artículos a cotizar.	
Servicios Generales	2.	Solicitar cotizaciones en tres empresas.	
	3.	Realizar análisis de cotizaciones tomando en cuenta calidad, precio, tiempo de entrega.	
Controller	4.	Presentar análisis de cotización a Controller, para que se apruebe la compra.	
Servicios Generales	5.	Elaborar orden de compra en Exactus	
	6.	Imprimir orden de compra.	
Controller	7.	Presentar orden de compra a Controller para revisión y firma de autorización.	
	8.	Enviar orden de compra por fax al proveedor.	
Servicios Generales	9.	Llamar a proveedor para confirmar si recibió el fax de la orden de compra, y ponerse de acuerdo a qué hora se puede retirar el productos, si lo que se requiere comprar no es del conocimiento de servicios generales al momento de retirar la mercadería debe de ir con la persona que conoce bien las especificaciones que requiere el material o producto.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Servicios Generales	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Realizar compras de suministros.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad Servicios Generales	8.	Llenar solicitud de emisión de cheque y entregar orden de compra y solicitud de emisión de cheque a Auxiliar de Contabilidad.
	9.	Recibir cheque de Auxiliar de Contabilidad
	10.	Realizar transacción de cheque en el banco correspondiente.
	11.	Realizar compra de suministros
	12.	Archivar orden de compra.
	13.	Guardar compras en sus respectivas bodegas
	14.	Realizar embarque en Exactus, para dar entrada del producto que se compró a bodega.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar suministros al área administrativa.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área	1.	Recibir memorándum o correo electrónico con lista de suministros que le solicitan, esta solicitud debe tener la firma autorizada del responsable de la gerencia, si se envía correo electrónico se debe imprimir.	
Controller	2.	Solicitar firma de autorización en memorándum a Controller.	
Servicios Generales	3.	Buscar en bodega los artículos solicitados.	
	4.	Entregar los artículos solicitados. En caso de no haber alguno o ninguno de los suministros solicitados indicar que día pueden retirar los suministros faltantes.	
Personal de Área	5.	Solicitar firma en copia en memorándum a la persona que recibe los artículos y archivar memorándum.	
Servicios Generales	6.	Proceder a realizar descargue en Exactus.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar suministros Gerente Comercial, Asesor de Venta, Servicio al cliente.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial, Asesor de Venta, Servicio al cliente.	1.	Recibir memorándum o correo electrónico con lista de suministros que le solicitan, esta solicitud debe tener la firma autorizada del responsable de la gerencia, si se envía correo electrónico se debe imprimir.	
Controller	2.	Solicitar firma de autorización en memorándum a Controller.	
Servicios Generales	3.	Buscar en bodega los artículos solicitados.	
	4.	Entregar los artículos solicitados. En caso de no haber alguno o ninguno de los suministros solicitados indicar que día pueden retirar los suministros faltantes.	
Personal de Área Servicios Generales	5.	Solicitar firma en copia en memorándum a la persona que recibe los artículos y archivar memorándum.	
	6.	Proceder a realizar descargue en Exactus.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar suministros a Supervisores de Campo			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de campo	1.	Recibir memorándum con lista de artículos, equipos o materiales que le solicitan, esta solicitud debe tener la firma autorizada del responsable del departamento.	
Controller	2.	Solicitar autorización a Controller para la entrega de suministros que le solicitan a servicios generales.	
Servicios Generales	3.	Buscar en bodega los artículos solicitados en caso de no haber algunos o ninguno de los suministros solicitados indicar el día en que puede regresar por los suministros pendientes.	
	4.	Elaborar orden de salida en Excel, se debe de especificar a la persona que se le entrega y la zona donde desempeña su cargo.	
	5.	Elaborar orden de entrega en Excel.	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Servicios Generales	2/2	Entregar suministros a supervisores de campo
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	6.	Imprimir ambas ordenes
	7.	Reproducir copia de orden de entrega , la original se la lleva el supervisor de campo para pedir firma al guarda que recibirá los artículos, luego le debe de traer original a servicios generales , para archivo
	8.	Reproducir copia de orden de salida, original le queda a servicios generales y copia se le entrega al supervisor de campo para que la entregue en la caseta de salida.
Supervisor de Campo	9.	Solicitar a Supervisor de Campo firme orden de salida y orden de entrega
Servicios Generales	10.	Archivar orden de entrega con la solicitud que le entregan.
	11.	Realizar descargue en Exactus



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar armas a Supervisor de Campo			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Recibir memorándum ,solicitando armas para los distintos Objetivos de seguridad física	
Controller	2.	Solicitar firma de aprobación en memorándum a Controller para la entrega de armas.	
Servicios Generales	3.	Buscar armas solicitadas en bodega.	
	4.	Elaborar orden de salida.	
	5.	Elaborar orden de entrega.	
	6.	Elaborar autorización de movimiento de armas.	
	7.	Imprimir orden de entrega y de salida	
	8.	Reproducir copia de orden de entrega, la original se la lleva el Supervisor de Campo para pedir firma al Guarda de Seguridad que recibirá el arma, luego le debe de traer original a Servicios Generales, para archivo.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Servicios Generales	2/2	Entregar armas a Supervisor de Campo.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	9.	Reproducir copia de orden de salida, original le queda a Servicios Generales y copia se le entrega al Supervisor de Campo para que la entregue en la caseta de salida.
Supervisor de Campo	10.	Solicitar a Supervisor de Campo que firma orden de salida y orden de entrega
Servicios Generales	11.	Entregar arma.
	12.	Archivar orden de entrega y de salida
	13.	Realizar descargue en Exactus



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar Radios a Supervisor de Campo.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de campo	1.	Recibir memorándum solicitando radio, el cual debe constar con firma de ejecutivo de cuenta.	
Controller	2.	Solicitar autorización y firma de Controller en memorándum.	
Servicios Generales	3.	Buscar en bodega el radio que se solicita.	
	4.	Coordinar programación de radio, la programación se realiza según la marca del radio ya que cada una tiene su propio software, en el área de monitoreo se programan únicamente los radios: Kenwood TK 2202, TK 2202L. Los demás radios tales como: Motorola, GP300, TX, Kenwood TK 2102(A) deben ser enviados a empresa de comunicaciones para sus respectivas programaciones.	
	5.	En caso de que se deba mandara a programara radio a empresa de comunicaciones : a) Llamar a empresa de comunicaciones solicitando cita para programación de equipo.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Servicios Generales	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Entregar Radios a Supervisor de Campo.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales		a) Elaborar memorándum con las especificaciones del radio: serie, maraca, frecuencia, transmisión. b) Imprimir memorándum. c) Reproducir copia de memorándum. d) Asistir a la empresa que se encargara de la programación para entregar radio y memorándum. e) Solicitar al técnico que firme el memorándum. f) Esperar que realicen la programación del radio o dejarlo si el técnico se encuentre muy ocupado y retirarlo después.
Dispatcher	6.	En caso de que se pueda programar en la empresa entregar radio a Dispatcher para programación de radio
Servicios Generales	7. 8. 9. 10.	Recibir radio programado Realizar orden de salida en Excel, se debe de especificar a la persona que se le entrega y la zona donde desempeña su cargo. Realizar orden de entrega en Excel. Imprimir ambas órdenes. Reproducir copia de orden de entrega, la original se la lleva el Supervisor de Campo para pedir firma al Guarda que recibirá los artículos, luego le debe de traer original, para archivo.

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Entregar Radios a Supervisor de Campo.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	11.	Reproducir copia a orden de salida, original les queda a Servicios Generales y copia se le entrega al Supervisor de Campo para que la entregue en la caseta de salida.
Supervisor de Campo	12.	Solicitar a supervisor de Campo firme orden de salida.
	13.	
Servicios Generales	14.	Entregar radio.
	15.	Descargar del sistema Exactus los radios entregados.



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agust. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Llevar control de Reparación de radios.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de campo	1.	Recibir radios que presenten alguna falla y documento donde se hace constar que se le entrega el radio a Servicios Generales, el objetivo donde se encontraba y el motivo por el que se entrega.	
Servicios Generales	2.	Elaborar orden de salida en Excel, se debe de especificar a la persona que se le entrega y la zona donde desempeña su cargo.	
	3.	Elaborar orden de entrega en Excel.	
	4.	Imprimir órdenes.	
	5.	Reproducir copia de orden de entrega, la original se la lleva el supervisor de Campo para pedir firma al guarda que recibirá los artículos, luego le debe de traer original a Servicios Generales, para archivo.	
	6.	Reproducir copia a orden de salida, original le queda a Servicios Generales y copia se le entrega al Supervisor de Campo.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Servicios Generales	2/3	Llevar control de Reparación de radios.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	7.	Solicitar a supervisor de Campo firmar orden de salida y orden de entrega.
	8.	Recibir órdenes firmadas.
Supervisor de Campo	9.	Entregar a Supervisor de Campo radios temporales para los puestos que se quedaron sin radio.
	10.	Elaborar programación de reparación de radios con el técnico.
	11.	Elaborar lista de radios que serán entregados al técnico.
Técnico	12.	Entregar radios al Técnico.
Servicios Generales	13.	Buscar herramientas en bodega para reparación de radios.
	14.	Entregar herramientas al técnico y los distintos accesorios para radio que necesiten ser cambiados.
	15.	Realizar conteo e inspección de radios reparado.
	16.	Guardar herramientas piezas remplazadas en bodega.
Técnico	17.	Llamar a Supervisor de Campo para realizar cambio de radios.
Servicios Generales	18.	Realizar cambio de radios prestados con los radios reparados

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Servicios Generales	3/3	Llevar control de Reparación de radios.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	19.	Revisar y Guardar radios prestados
Servicios Generales	20.	Elaborar orden de salida en Excel, se debe de especificar a la persona que se le entrega y la zona donde desempeña su cargo.
	21.	Elaborar orden de entrega en Excel.
	22.	Imprimir órdenes.
	23.	Reproducir copia de orden de entrega, la original se la lleva el supervisor de Campo para pedir firma al Guarda que recibirá los artículos, luego le debe de traer original a servicios generales, para archivo.
	24.	Reproducir copia a orden de salida, original le queda a Servicios Generales y copia se le entrega al Supervisor de Campo para que la entregue en la caseta del Guarda de Seguridad que se encuentra en las puertas de salida.
Supervisor de Campo	25.	Solicitar a Supervisor de Campo firmar orden de salida y orden de entrega.
Servicios Generales	26.	Recibir órdenes firmadas
	27.	Archivar orden de entrega



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar solicitud de emisión de cheque.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área	1.	Para el pago de facturas de cualquier área debe de ser entregada la factura a Servicios Generales para que sea ingresado al sistema Exactus en el módulo de cuentas por pagar, si no es ingresado por Servicios Generales no se puede proceder a la elaboración del cheque.	
Servicios Generales	2.	Recibir factura de todas las áreas de la empresa o del proveedor.	
	3.	Ingresar al sistema Exactus.	
	4.	Ingresar al módulo de cuentas por pagar	
	5.	Registrar factura en el módulo de cuentas por pagar.	
		Escribir el número de asiento contable en la factura.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	2/2	Elaborar solicitud de emisión de cheque.
Servicios Generales	6.	Elaborar orden de compra en Exactus detallando el concepto de la factura, el mes que se paga, monto, fecha.
	7.	Impresión de orden de compra.
	8.	Llenar solicitud de de emisión de cheque. (Ver anexo 5)
	9.	Engrapado factura, orden de compra, solicitud de emisión de cheque.
	10.	Presentar factura, orden de compra y solicitud de emisión de cheque a Controller para que este revise y firme la emisión de cheque en autorizado.
Controller	11.	Recibir factura, orden de compra, solicitud de emisión de cheque firmada por Controller.
	12.	Colocar sello de G4S en orden de compra y emisión de cheque.
Auxiliar de Contabilidad	13.	Reproducir copia de factura, orden de compra, solicitud de emisión de cheque.
	14.	Entregar factura, orden de compra, solicitud de emisión de cheque a Auxiliar de Contabilidad.
	15.	Solicitar a Auxiliar de Contabilidad firme copias de factura, orden de compra, solicitud de emisión de cheque, como soporte.
	16.	Recibir copias con firma, fecha, hora.
	17.	Archivar copias.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Servicios Generales.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 27 de Agost. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Llevar control de inventario de suministros.

Unidad Administrativa

Servicios Generales

No.

1.

2.

3.

Descripción de la Actividad

Realizar revisión y conteo periódicamente de artículos existentes en bodega.

Comparar inventario de Exactus con suministros existentes en bodega.


Hacer solicitud de los artículos faltantes o pocos en existencias.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Servicios Generales.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 27 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar tramite de placa para vehículo.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1. 2. 3. 4. 5.	Pago de matrícula. Pago de rodamiento. Pago de placa. Pago de circulación. Emisión de gases. Póliza de seguro. Certificación de no Emisión de gas <ol style="list-style-type: none"> a) pagar. b) Presentar el recibo. c) Ubicar el vehículo en el área correspondiente para la realización de las pruebas de emisión de gas. d) Pasar por ventanilla retirando el certificado (se les entregara 2 certificados). Póliza de seguro Para retirar la póliza de seguro se debe dirigir a las oficinas de la empresa aseguradora correspondiente.	


 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales	2/3	Realizar tramite de placa para vehículo.
Servicios Generales		<p>a) Trasladarse a las oficinas correspondientes de la aseguradora.</p> <p>b) Identificarse en recepción.</p> <p>c) Dirigirse a la oficina de la persona encargada</p> <p>d) Solicitar hoja de póliza de seguro.</p> <p>e) Recibir hoja de póliza de seguro.</p> <p>f) Revisar que la póliza de seguro, contenga los datos correctos.</p> <p>❖ Gestión de placa en el departamento de Tránsito de la policía nacional</p> <p>Paso A inspección</p> <p>Revisión de los documentos :</p> <p>a) Poder original, para poder hacer todas las gestiones en nombre de la empresa.</p> <p>b) Copia de la póliza de seguro</p> <p>c) Copia de la factura del vehículo certificada.</p> <p>d) Certificado de no emisión de gas.</p> <p>e) Constancia para circular.</p>

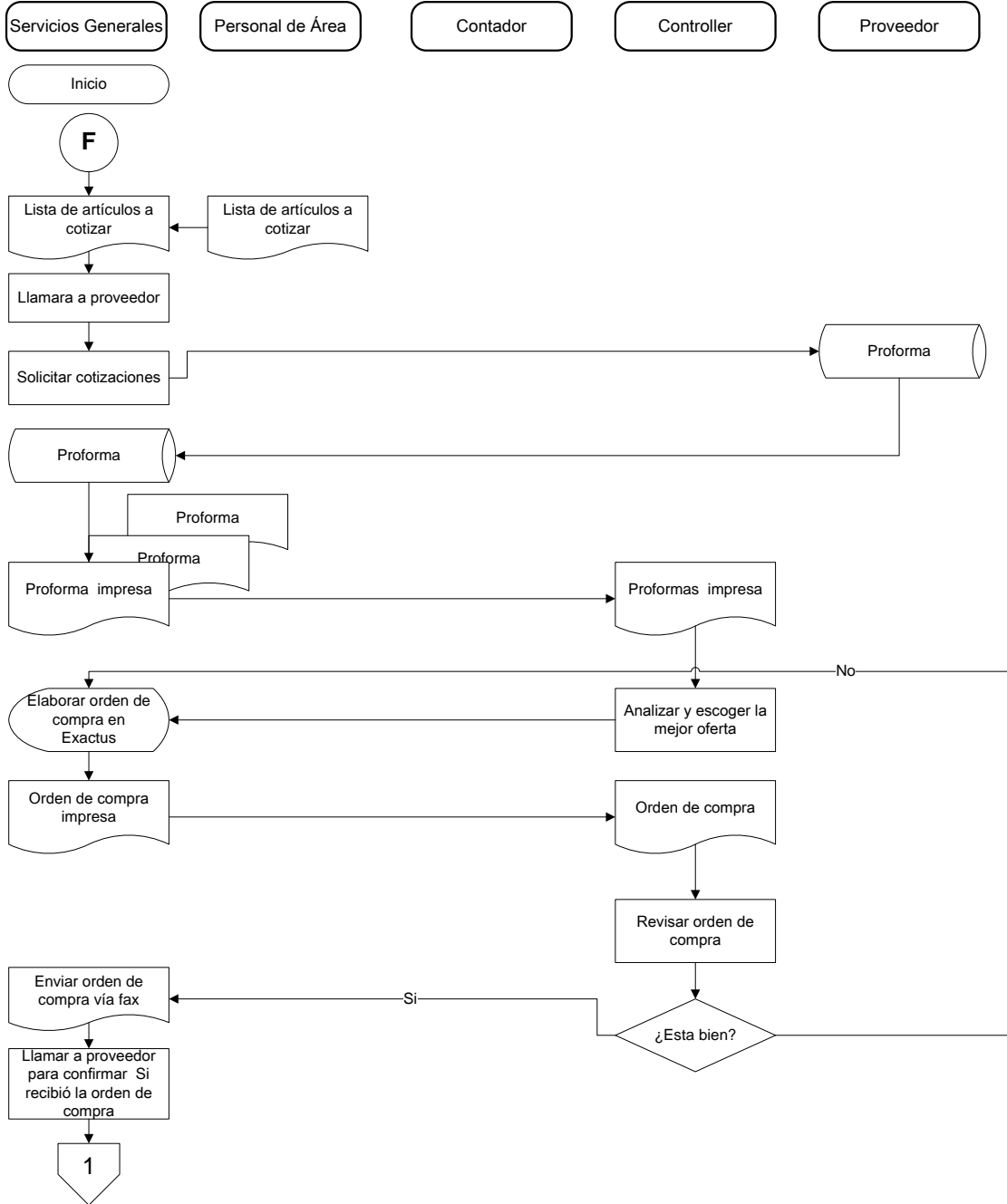


Wackenhut de Nicaragua

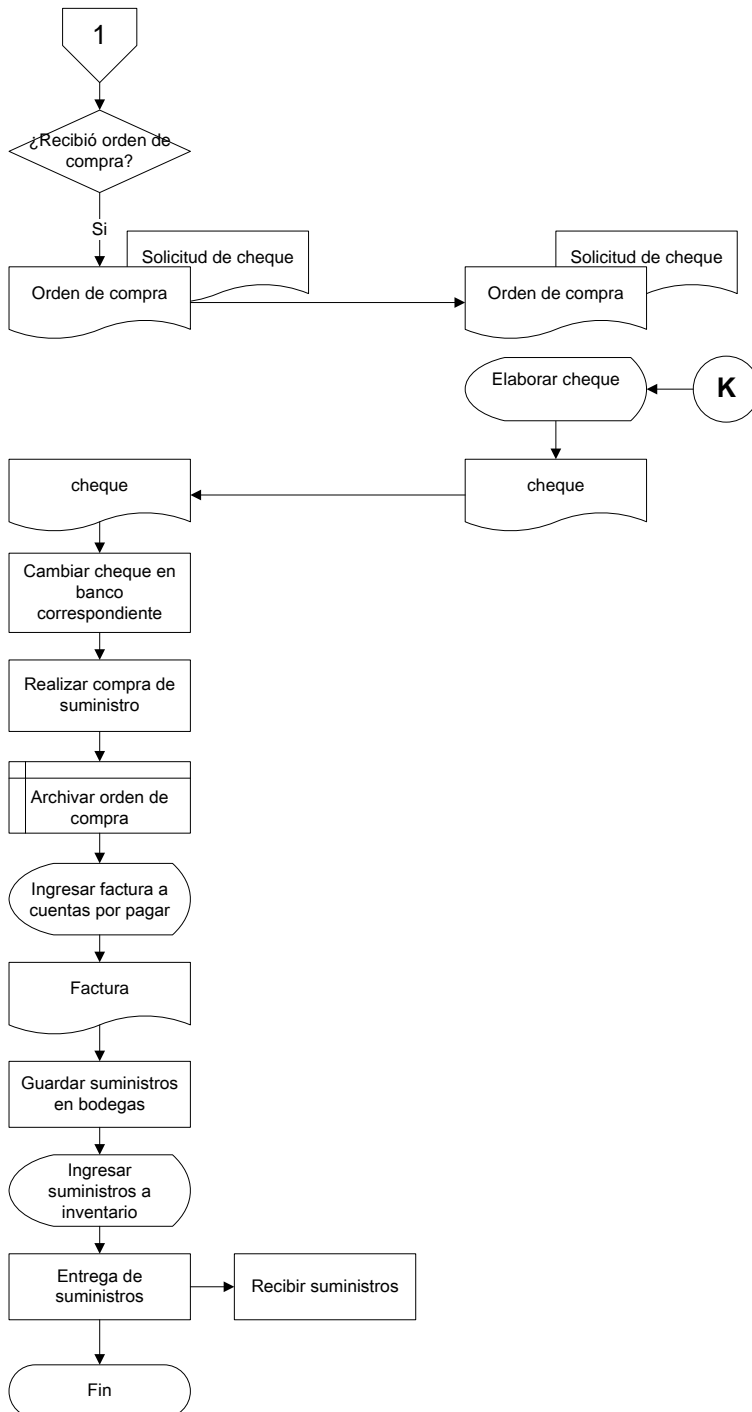
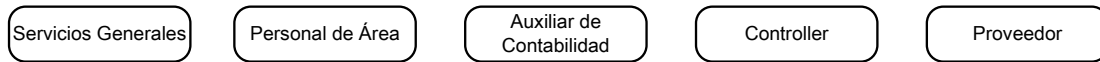
Nombre del Cargo: Servicios Generales	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Realizar tramite de placa para vehículo.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Servicios Generales		<p>f) Recibo de pago de de la matricula</p> <p>g) Recibo de pago de placa.</p> <p>h) Recibo de pago de la circulación.</p> <p>i) Recibo de pago de rodamiento.</p> <p>j) copia de cédula de la persona que tiene el poder legal de hacer los trámites pertinentes.</p> <p>k) Copia se cédula Ruc.</p> <p>l) En este paso se hace revisión del vehículo y de los documentos requeridos.</p> <p>Paso B grabación</p> <p>En este paso se hace la grabación en el sistema de los documentos requeridos , aquí solo se espera a que lo llamen y le entreguen el número de placa para retirar las placas por ventanilla</p> <p>Paso C entrega de placas y circulación.</p> <p>a) Esperar a ser llamado.</p> <p>b) Recibir placas y circulación.</p> <p>c) Revisar que todo esté correcto.</p> <p>d) Firmar en el control que lleva tránsito.</p>

Diagramas

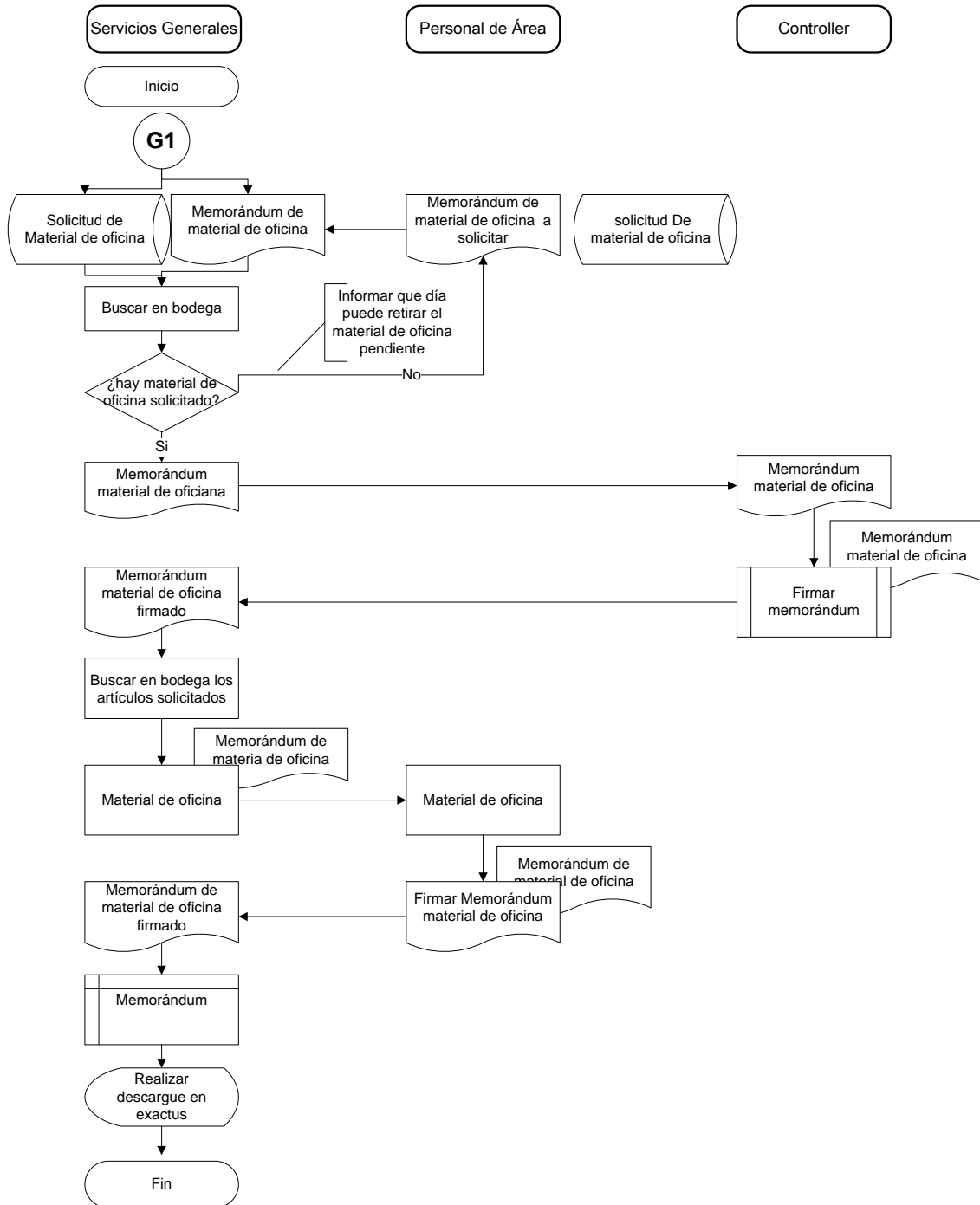
 Realizar compra de suministros.			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



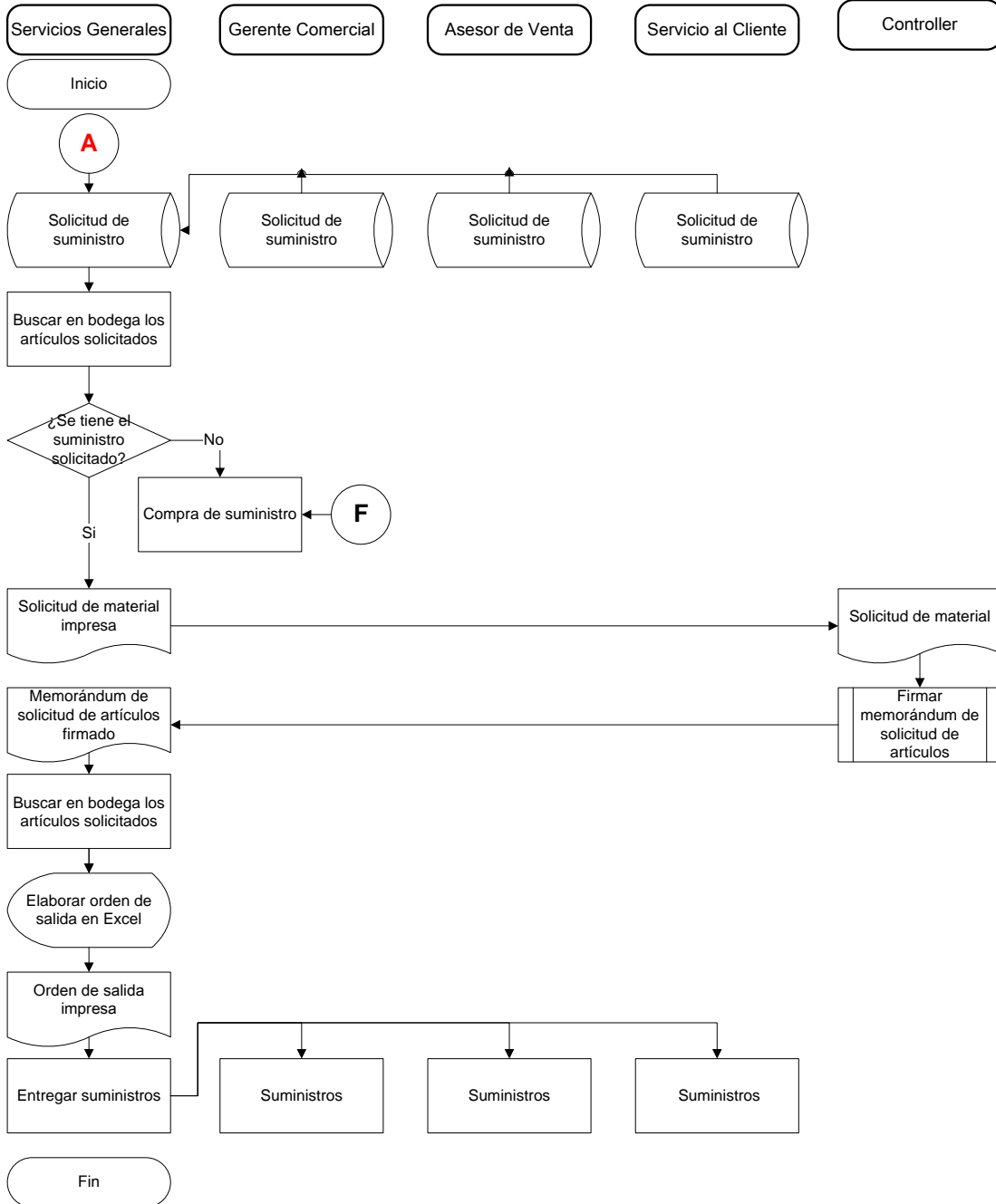
GS Realizar compra de suministros			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




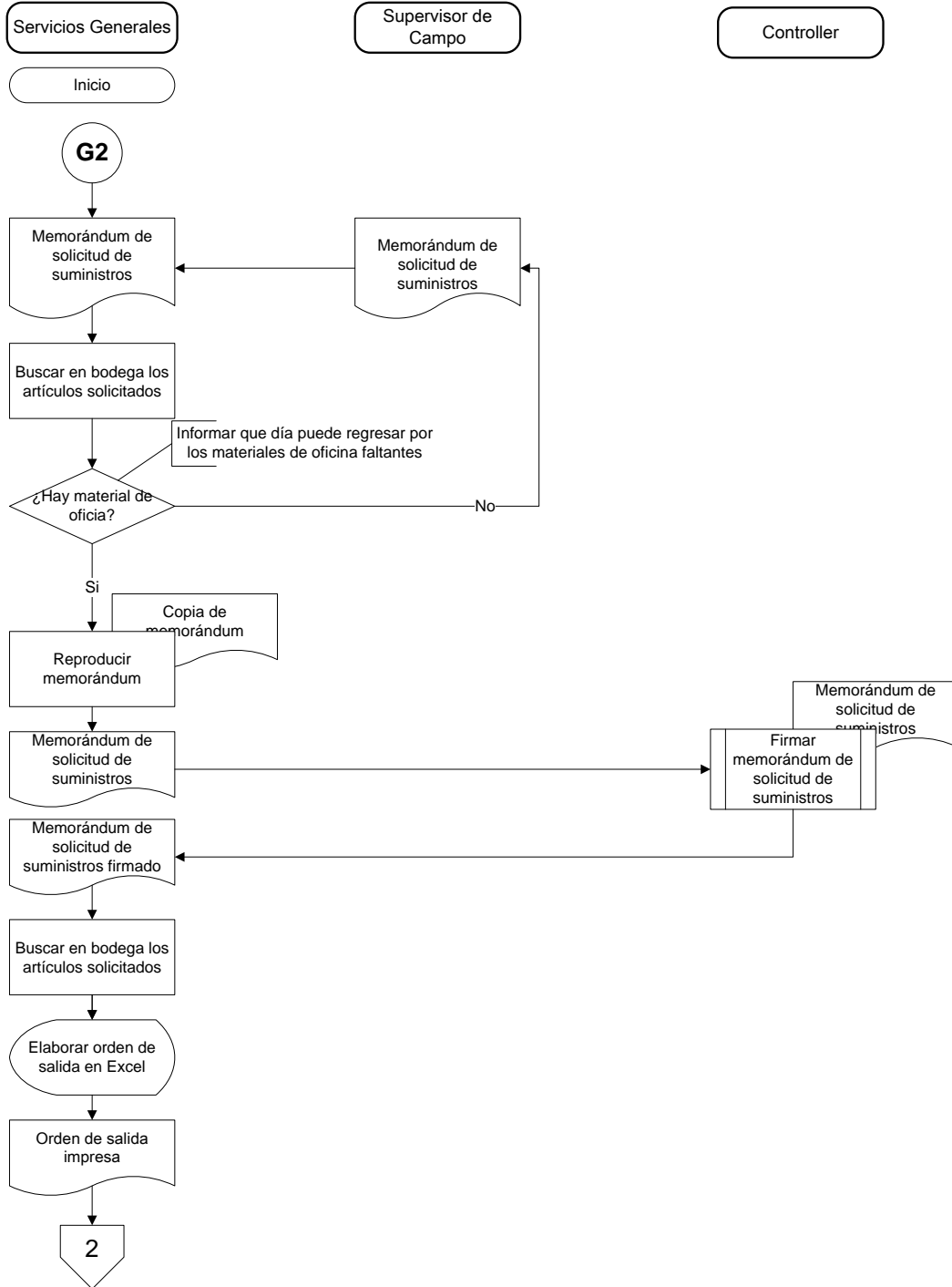
GS Entregar suministros al área administrativa			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




Entregar suministros a Gerente Comercial, Asesor de Venta, Servicio al cliente			
Gerencia de Finanzas	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Entregar suministros a supervisor de Campo			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

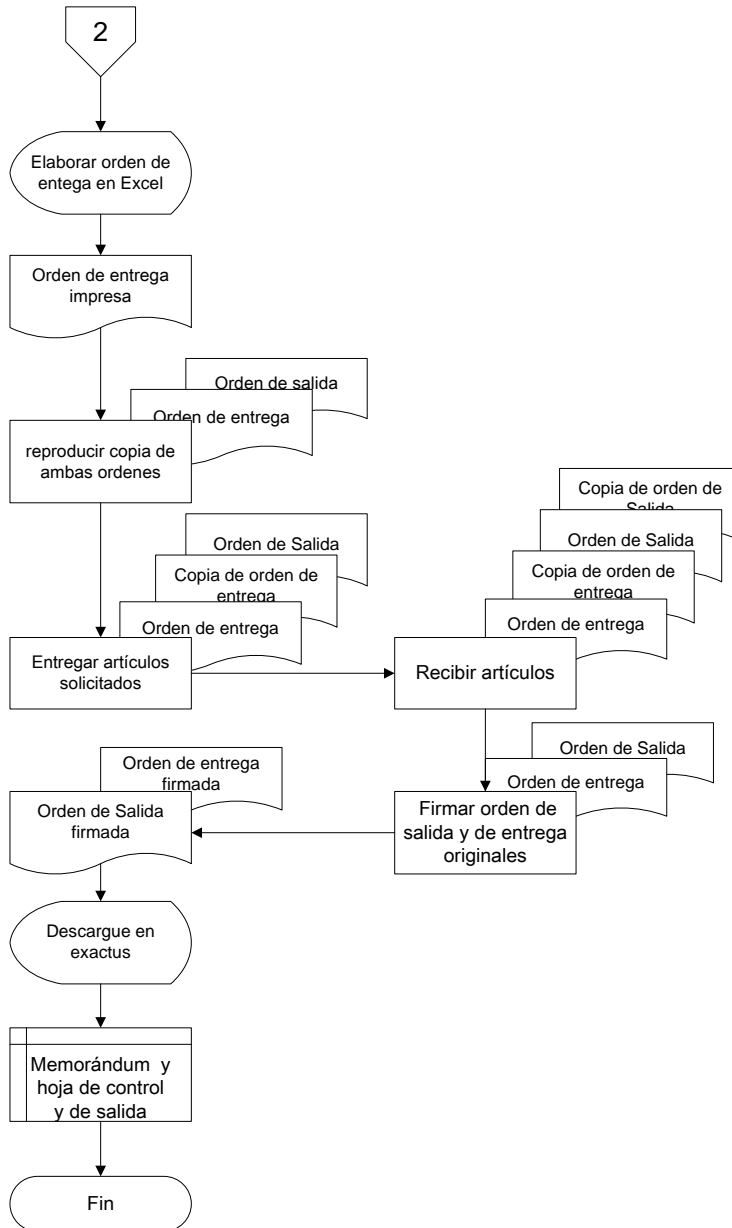


 Entregar Suministros a supervisor de Campo			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

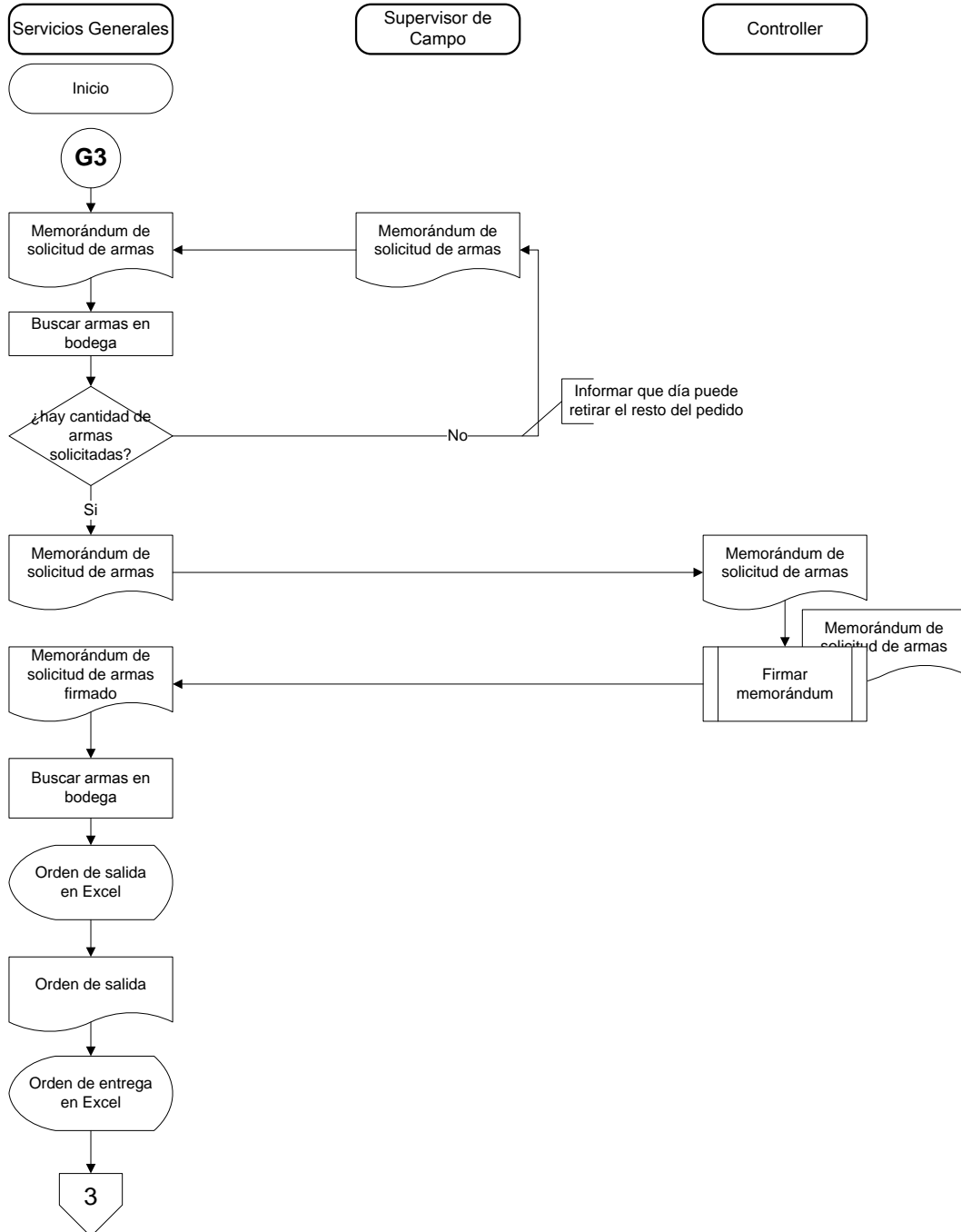
Servicios Generales


Supervisor de Campo

Controller



GS Entregar armas a supervisor de campo			
Departamento: Finanzas	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

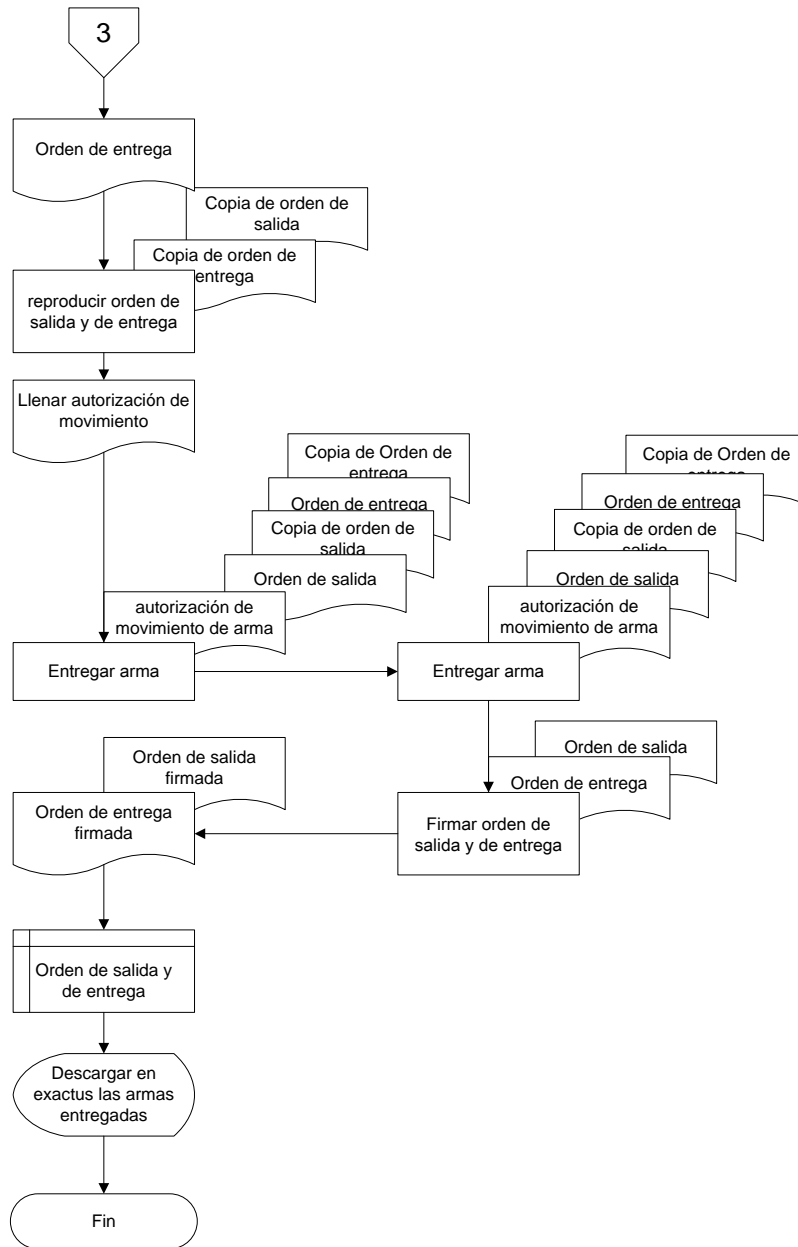



 Entregar arma a supervisor de campo			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

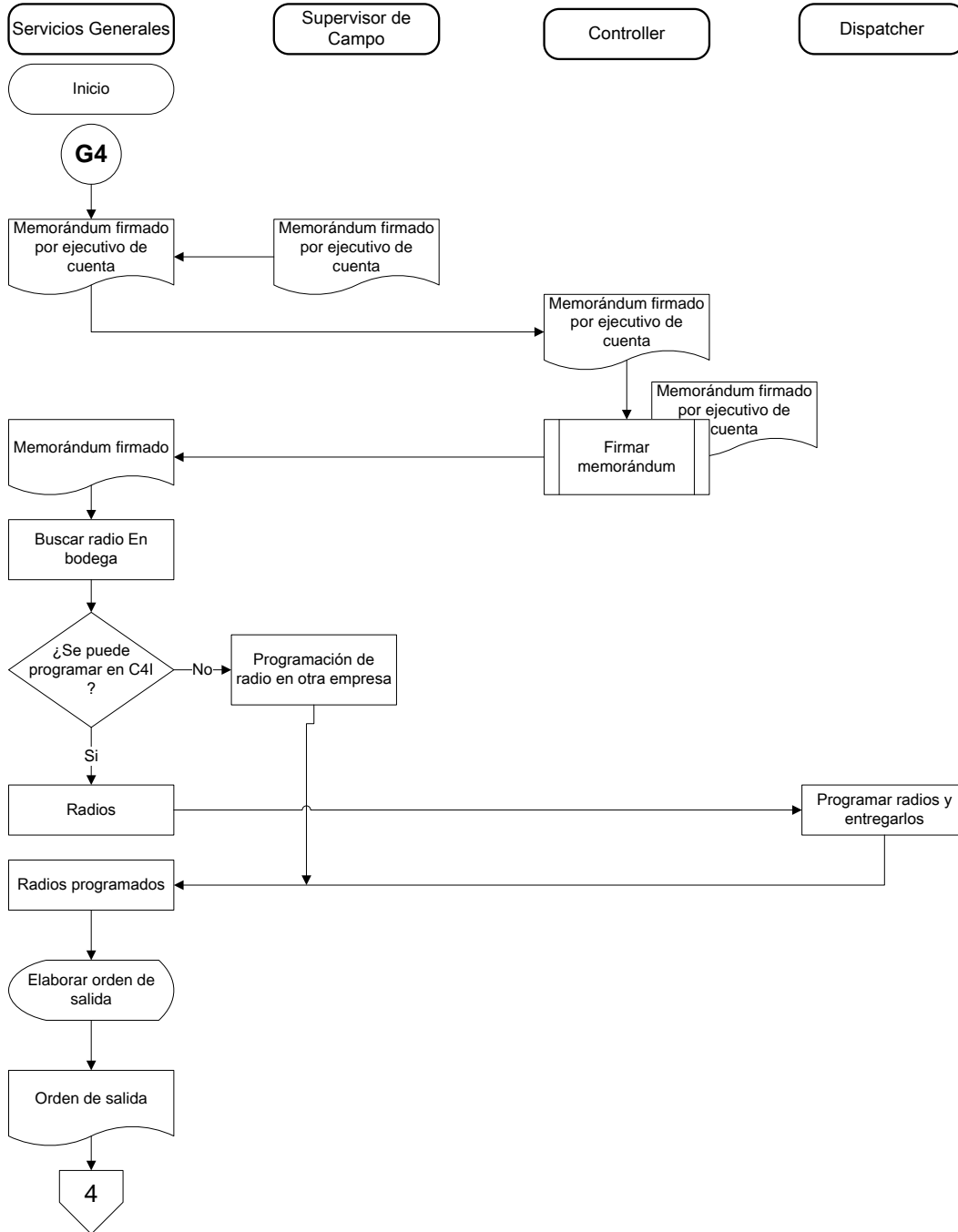
Servicios generales

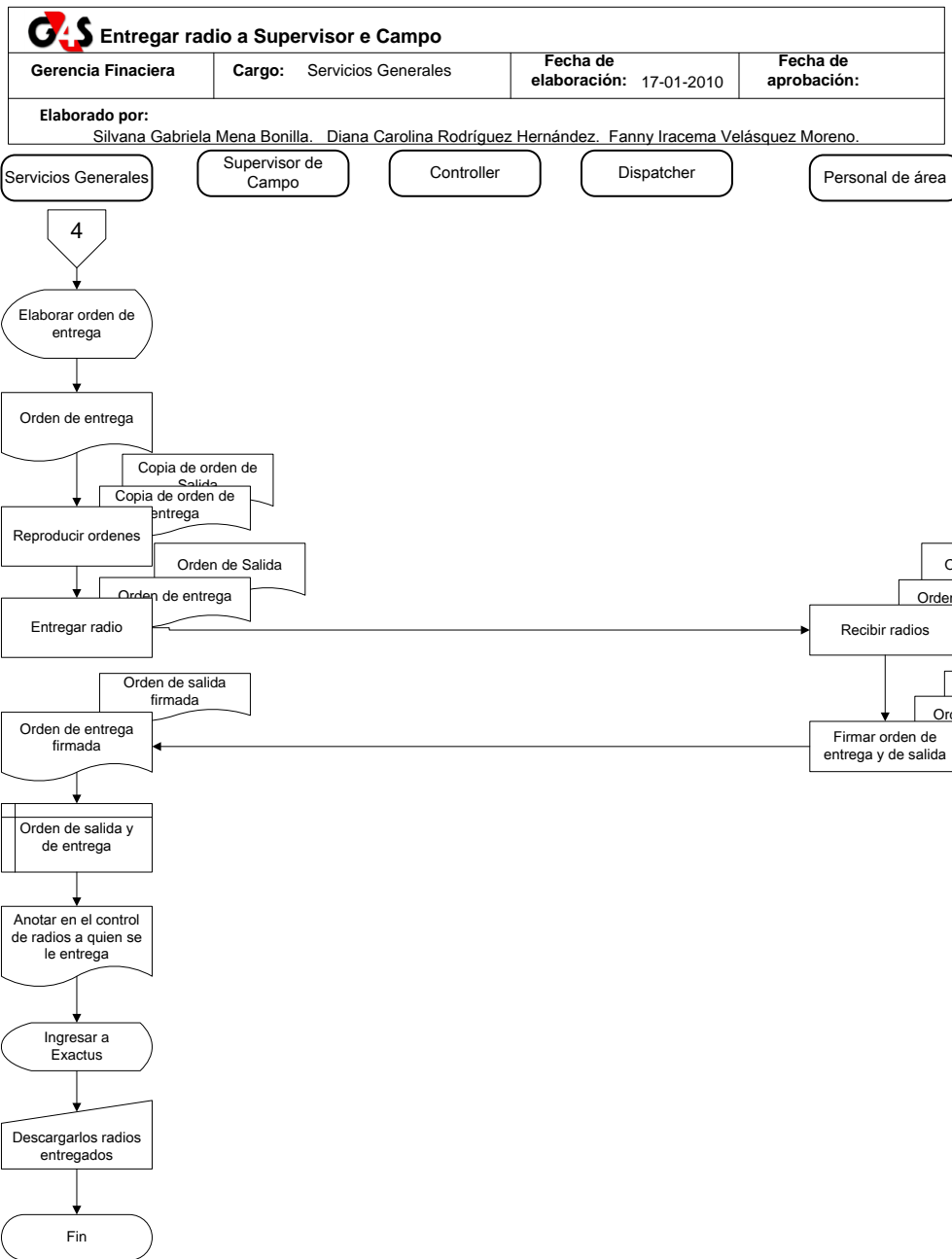
Supervisor de campo


Controller

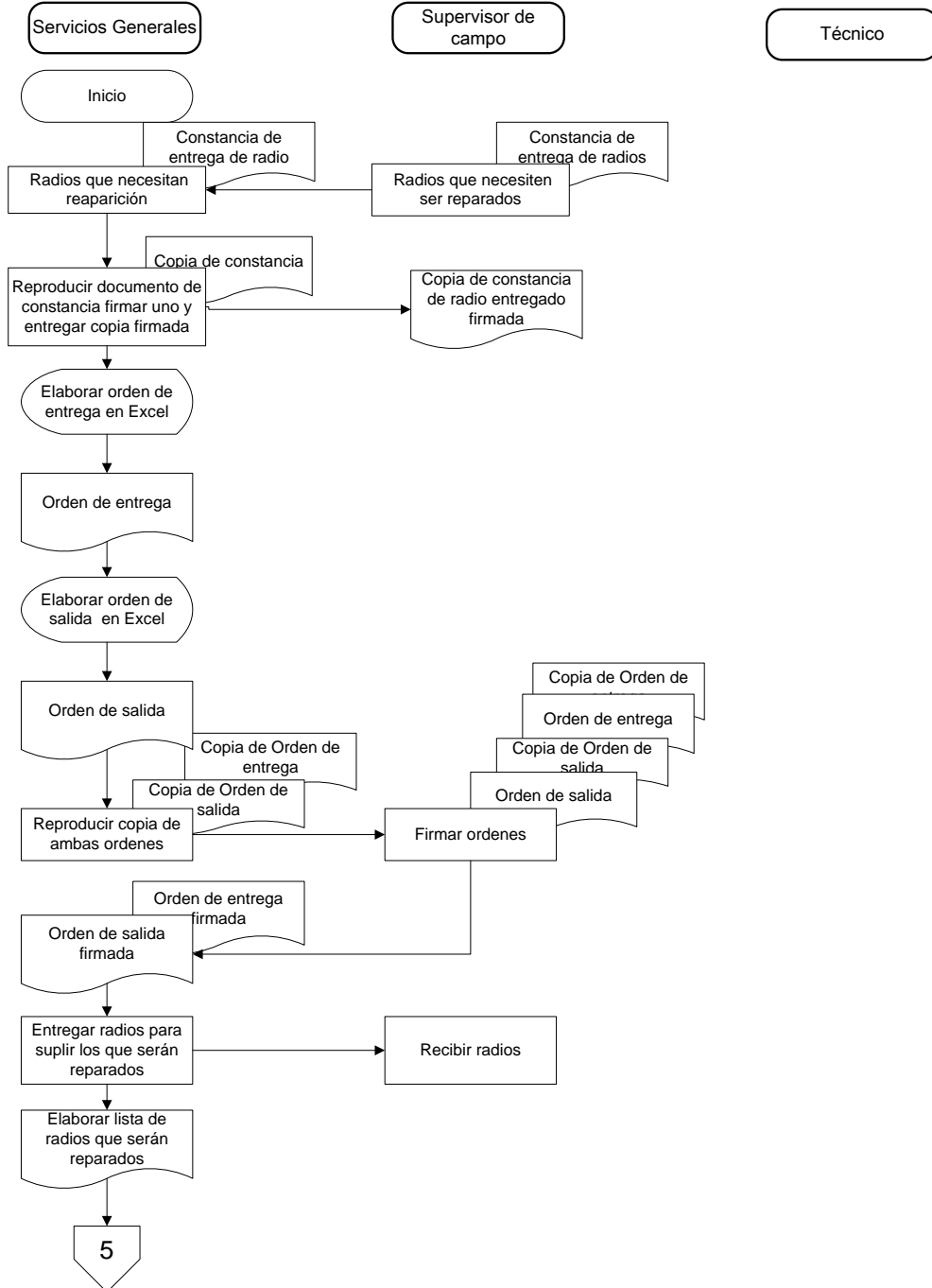



 Entregar radios a Supervisor de Campo			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

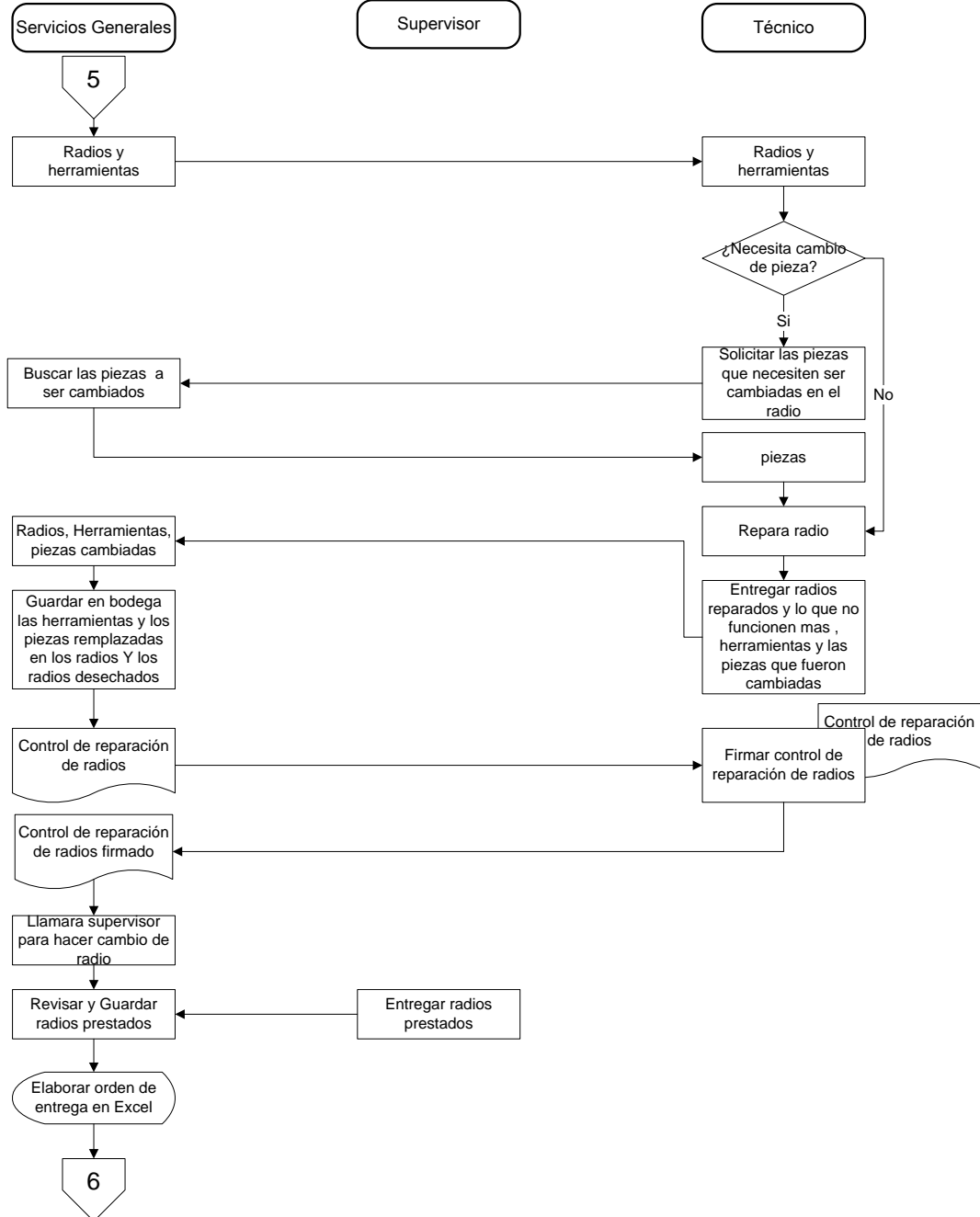





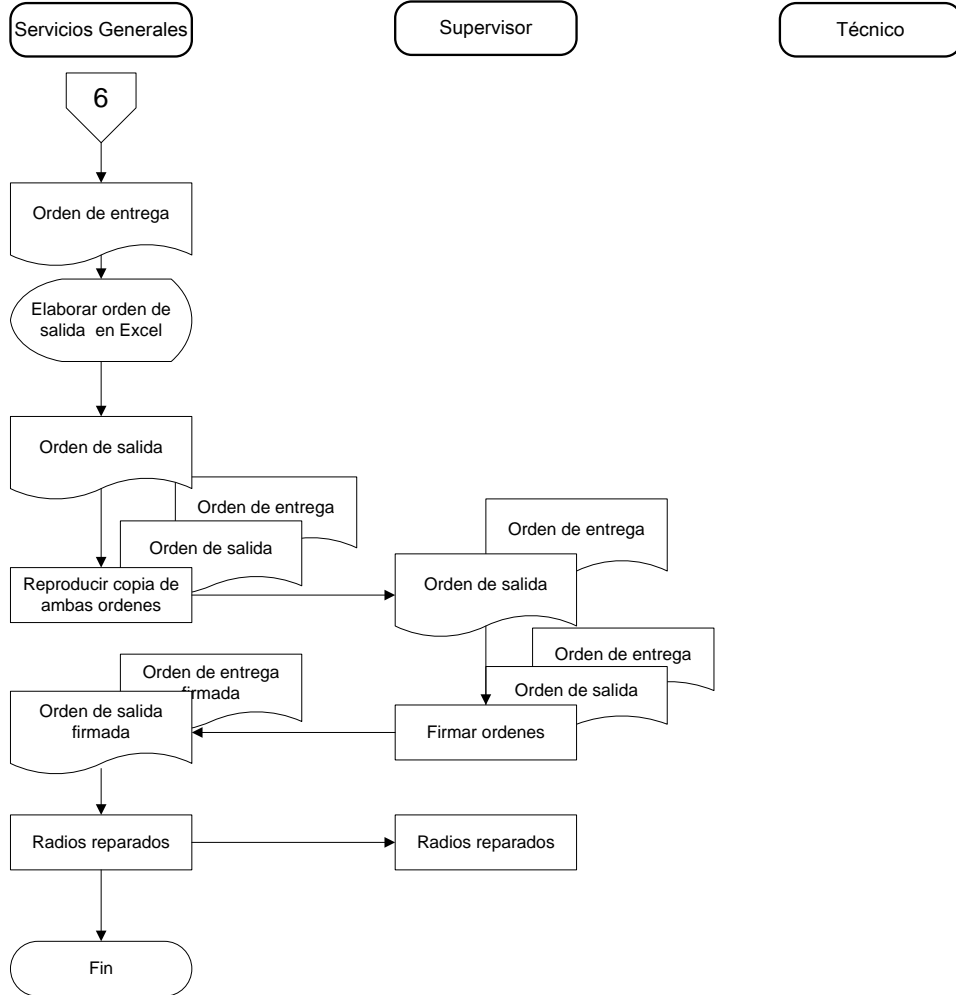
 Llevar control de reparación de radios			
Gerencia: Finanzas	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Llevar control de reparación de radios			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Llevar control de reparación de radios			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




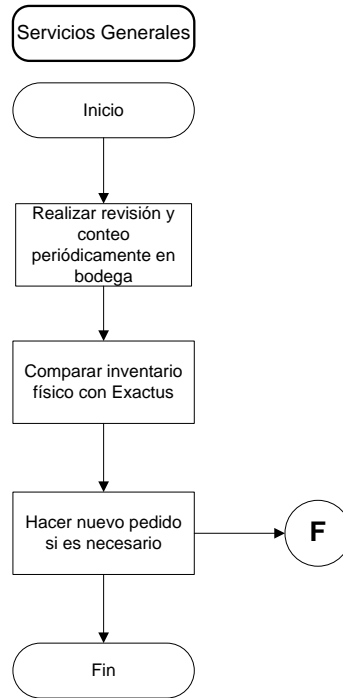
 Elaborar solicitud de emisión de cheque			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




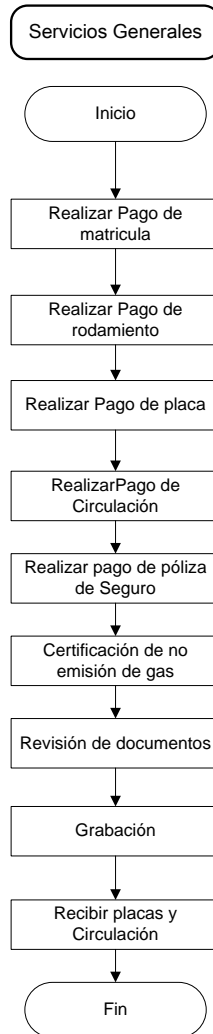
G4S Elaborar solicitud de emisión de cheque			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Llevar control de inventario de suministros			
Gerencia Financiera	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Realizar tramite de placas para vehículo			
Gerencia de Finanzas	Cargo: Servicios Generales	Fecha de elaboración: 17-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Recepcionista





Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”




Nombre del Cargo:	Recepcionista.
Ubicación:	Gerencia de Finanzas.
Jefe inmediato:	Controller.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	IV
Función General:	Satisfacer las necesidades de comunicación del área administrativa operando una pequeña central telefónica, atendiendo las visitas en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando el despacho de la correspondencia, servir de apoyo en las actividades administrativas llevando el control de caja chica.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Recibir llamadas telefónicas. ✚ Realizar llamadas telefónicas a números convencionales. ✚ Realizar llamadas telefónicas a celulares e internacionales. ✚ Orientar a los visitantes de G4S. ✚ Administrar caja chica. ✚ Elaborar Reembolso de caja chica. ✚ Controlar y entregar facturas para gasolina a supervisores de Campo, Colectores, supervisores de gasolinera ESSO, mensajero, técnicos de alarmas y vehículo de área Administrativa y Operaciones. ✚ Controlar y entregar ordenes de aceite a supervisores de Campo, Supervisores de gasolinera ESSO, Colectores, Mensajero. ✚ Recibir y entregar correspondencia. ✚ Reproducción de documentos (fotocopias). ✚ Apoyar a Gerencia Comercial.

Requisitos del Cargo:

-  Bachiller
-  Manejo de office

Experiencia: 2 años en cargos similares

Competencia:

-  Comunicación fluida
-  Buena relaciones interpersonales
-  Trabajo en equipo

Relaciones con otros cargos: Controller, Country Manager, Gerente de Recursos Humanos, Ejecutivo de Cuentas, Asesor de Venta, Dispatcher, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de Cartera y Cobro, Cartera y Cobro, Colector, Mensajero, Supervisor de Campo, Técnico de alarmas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Recepcionista

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 20 de Agost. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Recibir una llamada telefónica.

Unidad Administrativa

Recepcionista

No.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Descripción de la Actividad

- Levantar el teléfono.
- Decir: “buenos días o buenas tardes G4S Wackenhut” dar el nombre de la persona que le atiende y preguntar en que le puede servir.
- Brindar información autorizada que se le solicite.
- Transferir llamada a extensión correspondiente, Solicitar datos de la persona que llama en caso de que no se encuentre la persona con la cual desean comunicarse.
- Llenar hoja de mensaje telefónico.(Ver anexo 6)
- Entregar mensaje telefónico a la persona a la cual está destinado.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Recepcionista.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 20 de Agost. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar llamada telefónica a números convencionales.

Unidad Administrativa

Personal de Área

Recepcionista

No.

1.

2.

3.

4.

Descripción de la Actividad

Recibir petición de llamada, el nombre de la persona con quién desea comunicarse.

Buscar número telefónico en base de datos, si no se conoce el número preguntar a la persona que solicitó la llamada si no lo sabe buscarlo en guía telefónica o marcar al 113 para solicitar información.

3. Digitar el número telefónico.

4. Presionar la tecla transfer o flash y el número de extensión para transferir la llamada.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar llamadas telefónicas a celulares e internacionales.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área Recepcionista	1. 2. 3. 4. 5.	Recibir solicitud de llamada, Número Telefónico. Registrar en plantilla de control de llamadas (Ver anexo 7) número, fecha y extensión, que solicita la llamada. Digitar código de salida para poder realizar llamada. Digitar el número telefónico. Presionar la tecla transfer o flash y el número de extensión para transferir la llamada.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Recepcionista.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 20 de Agust. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Orientar a los visitantes de G4S.

Unidad Administrativa

Guarda de Caseta

No.

1.

Descripción de la Actividad

Atender llamada de Guarda de la caseta y preguntar a Guarda con quién se desea entrevistar la persona , el motivo de su visita

2.

Marcar el número de extensión de la persona con la cual se tiene la cita para anunciar su llegada y preguntar si lo puede atender

3.

Informar a la visita si será atendido, indicando dónde debe dirigirse, de lo contrario si no se encuentra la persona o no lo puede atender en ese momento, informarle al Guarda de la caseta que la persona no podrá ser atendida.

4.

Indicar al conserje le ofrezca algo de tomar a la visita en caso de que sea un cliente o una visita de Gerencia.


Recepcionista



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Administrar caja chica			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área	1.	Recibir y verificar memorándum o documento con firma de Gerente de área indicando cantidad de dinero que se ocupará para realizar una actividad, Este monto no deberá ser mayor de C\$500.	
Controller	2.	Presentar memorándum o documento a Controller para firma de autorización de gasto.	
Recepcionista	3.	Elaborar vale especificando el monto que se solicita, el departamento o persona que se le acredita, fecha.(Ver anexo 8)	
Personal de Área	4.	Solicitar a la persona que firme el vale de caja chica.	
Recepcionista	5.	Entregar dinero.	
	6.	Solicitar factura.	
	7.	Eliminar vale	
	8.	Elaborar recibo de caja chica especificando el monto que se solicita, la persona que se le acredita, fecha.(Ver anexo 9)	
	9.	Archivar factura, memorándum y recibo de caja	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agust. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reembolso de caja chica.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Ingresar al sistema Exactus todos los recibos de caja chica, esto se debe realizar cuando caja chica cuenta con un monto mínimo y es necesario el reembolso.	
	2.	Colocar sello de cancelado a los recibos de caja chica con la fecha en la que se realiza el reembolso, esto se hace cuando el recibo ya fue ingresado.	
Auxiliar de Contabilidad	3.	Informar al Auxiliar de Contabilidad cuando se termina de realizar el reembolso de caja chica en el sistema Exactus.	
	4.	Entregar recibos de caja chica, facturas y memorándums al Auxiliar de Contabilidad, como soporte de salidas de caja chica.	
	5.	Solicitar nuevo cheque de caja chica a Contabilidad.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento: Elaborar reembolso de caja chica
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Recepcionista	2/2	
Auxiliar de Contabilidad	6.	Recibir cheque de Contabilidad para gastos caja chica y Firmar comprobante de cheque.
	7.	Reproducir copia de cheque.
Recepcionista	8.	Endosar cheque para que el Mensajero realice transacción en el banco correspondiente.
	9.	Solicitar al Mensajero firme copia de cheque, Como constancia que el cheque se le fue entregado.
	10.	Entregar cheque al Mensajero para realizar transacción en el banco.
Mensajero	11.	Recibir dinero de transacción del cheque que realizo el Mensajero para gastos de caja chica.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar y Entregar facturas para combustible a Supervisores de Campo y Supervisores de gasolineras			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Ejecutivo de cuenta	1.	Recibir rol de Supervisores de Campo que entrega el Ejecutivo de Cuenta, de acuerdo con este rol se hará diariamente las órdenes de combustible para los Supervisores de Campo y gasolineras.	
Recepcionista	2.	Llenar factura de combustible para el día siguiente, especificando el nombre del Supervisor y turno que laborará en la zona, cantidad de gasolina que se le asigna, fecha. La factura debe ser a nombre de la empresa G4S Wackenhut.	
Controller	3.	Presentar factura a Controller para firma de autorización de factura de combustible	
Recepcionista	4.	Sellar facturas.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Recepcionista	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Controlar y entregar órdenes de combustible a Supervisores de Campo y Supervisores de gasolineras
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Recepcionista	5.	Elaborar memorándum de entrega de facturas de combustible para Supervisores de Campo y gasolineras a Dispatcher.(Ver anexo 10)
Dispatcher	6.	Entregar a Dispatcher facturas de combustible y el formato de control de combustible para que los Supervisores de Campo y gasolineras firmen dicho control, esta entrega se realiza dado que los supervisores retiran las órdenes a las 7 de la mañana.(Ver anexo 11)
Recepcionista	7.	Solicitar al final del día siguiente Dispatcher el control de combustible y las facturas que no fueron retiradas por los Supervisores de Campo y gasolineras.
	8.	Guardar control de combustible y facturas que no fueron retiradas



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar y entregar facturas para combustible de Colectores			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Elaborar factura de combustible especificando el nombre del Colector, cantidad de combustible que se le asigna, fecha. La factura debe ser a nombre de la empresa G4S Wackenhut.	
Controller	2.	Presentar factura a Controller para firma de factura.	
Recepcionista	3.	Colocar sello de la empresa en la factura.	
	4.	Entregar factura de combustible a Colector de Cartera y Cobro.	
Colector	5.	Recibir copia de la factura, cuando el Colector regresa a la empresa.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar y entregar facturas para combustible de Administración			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Chofer	1.	Solicitar combustible en recepción.	
Recepcionista	2.	Llenar factura, especificando el nombre de la persona, cantidad de combustible que se le asigna, fecha. La factura debe ser a nombre de la empresa G4S Wackenhut.	
Controller	3.	Presentar factura de combustible a Controller para firma de factura.	
Recepcionista	4.	Entrega de factura.	
	5.	Solicitar a la persona que se le asigna el combustible, firme el control de combustible.(Ver anexo 12).	
	6.		
	7.	Recibir control de combustible firmado y guardarlo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar y entregar de Facturas para combustible a técnicos de alarmas			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Técnico de Alarma	1.	Solicitar combustible a recepción por parte de Gerencia Comercial.	
Recepcionista	2.	Llenar factura especificando el nombre del técnico, cantidad de combustible que se le asigna, fecha. La factura debe ser a nombre de la empresa G4S Wackenhut.	
Controller	3.	Presentar factura para combustible a Controller firma de la factura.	
Recepcionista	4.	Colocar sello de G4S Wackenhut en la factura.	
	5.	Entregar factura.	
	6.	Solicitar a los técnicos que firmen control de combustible para técnicos de alarmas.(Ver anexo 13)	
	7.	Recibir control de combustible firmado y guardarlo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar y entregar de ordenes de aceite a Supervisores de Campo, Supervisores de gasolineras, Colectores, Mensajero.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Elaborar factura de aceite especificando el nombre del solicitante, cantidad de aceite que se le asigna, fecha. La factura debe ser a nombre de la empresa G4S Wackenhut.	
Controller	2.	Presentar factura de aceite a Controller para revisión y firma de la misma.	
Recepcionista	3.	Recibir facturas de aceites firmadas por Controller.	
Supervisores de Campo, Supervisores de gasolineras, Colectores de Cartera y Cobro, Mensajero.	4.	Colocar sello de G4S Wackenhut en la factura.	
	5.	Entregar factura de aceite.	
	6.	Solicitar a los supervisores, Colectores, Mensajero, firmen el control de aceite.(Ver anexo 14)	
	7.	Recibir control firmado y guardarlo	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Recepcionista.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 20 de Agost. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Recibir y entregar de correspondencia.

Unidad Administrativa
No.
Descripción de la Actividad

Recepcionista

1.

Recibir correspondencia.

2.

Entregar correspondencia a la persona que corresponde.

Personal de Área

3.

Solicitar a la persona que recibe la correspondencia firme el cuaderno de control de correspondencia. (Ver anexo 15)



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Reproducir documentos (Fotocopias)			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Personal de Área Recepcionista	1. 2. 3. 4. 5. 6.	Recibir documento para reproducción del mismo. Colocar documento en fotocopidora. Digitar cantidad de copias requeridas. Presionar start. Entregar fotocopias. Solicitar a la persona que requiere las copias firme el control de fotocopias.(Ver anexo 16)	




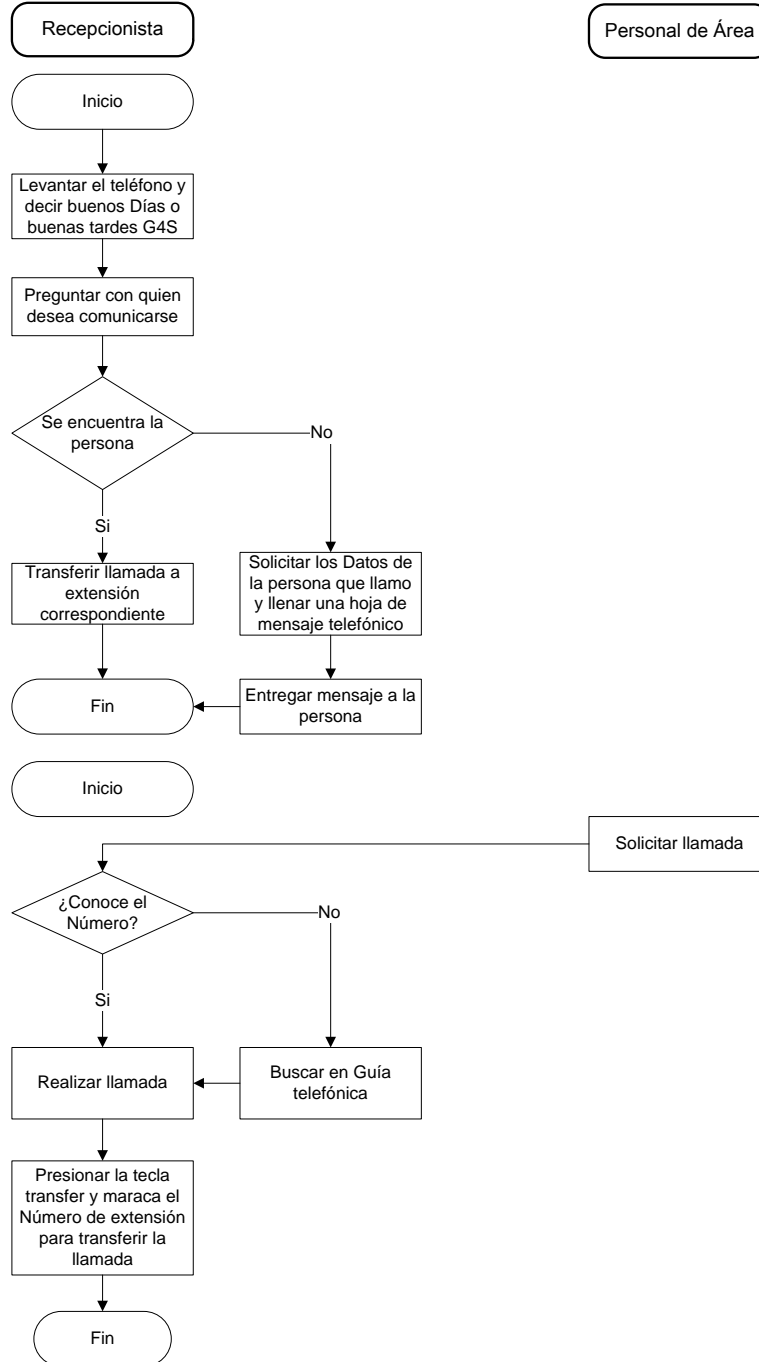
Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

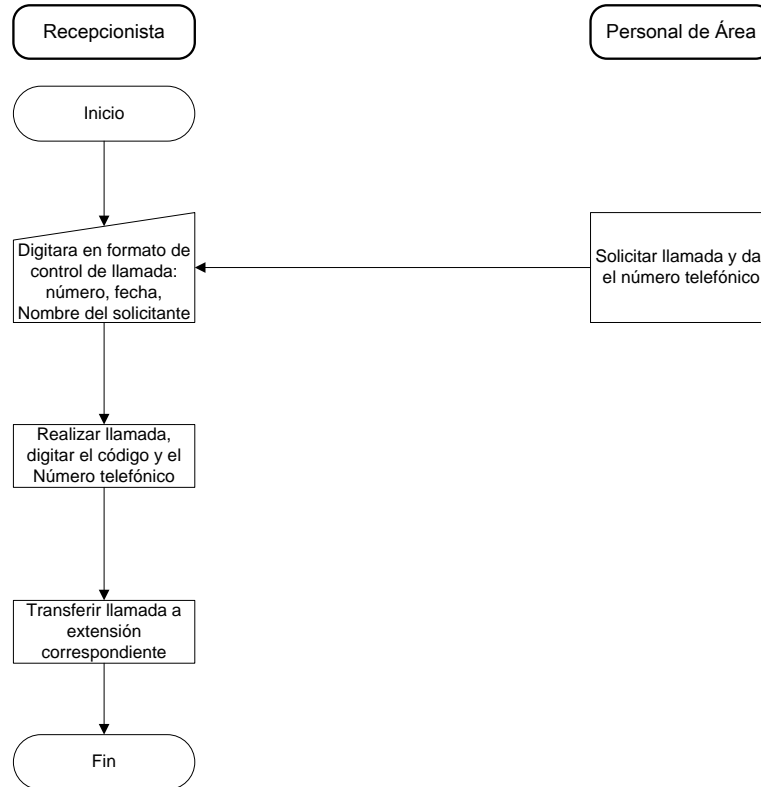
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Recepcionista.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Apoyar a Gerencia Comercial			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Cuando llama un cliente solicitando información de seguridad física y no se encuentre nadie de Gerencia Comercial.	
	2.	Solicitar los siguientes datos: correo electrónico, teléfono, nombre, fax.	
	3.	Preguntar el tipo de servicio que desea, Como desea el puesto de Guarda (horario, días que requerirá del servicio).	
Gerente comercial	4.	Informar a Gerente comercial del cliente que solicita cotización.	
	5.	Elaborar cotizaciones si Gerente Comercial se lo asigna.	
Recepcionista	6.	Enviar cotización.	
		Llamar al cliente para preguntar si recibió la cotización, En caso de que el cliente no reciba cotización volver a enviar.	
Gerente Comercial		Enviar correo electrónico a Gerente Comercial adjuntando la cotización elaborada y la información del cliente.	


Diagramas

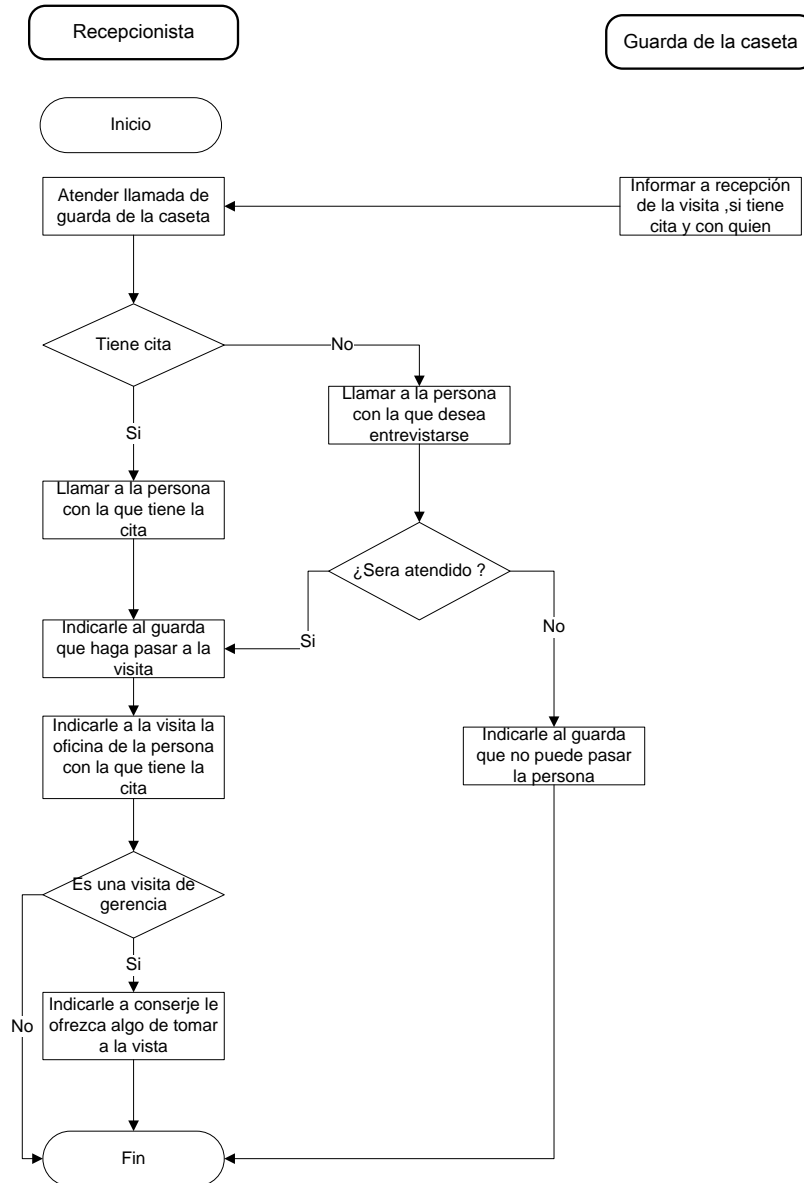
 Recibir una llamada telefónica / Realizar llamadas telefónicas a números convencionales			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




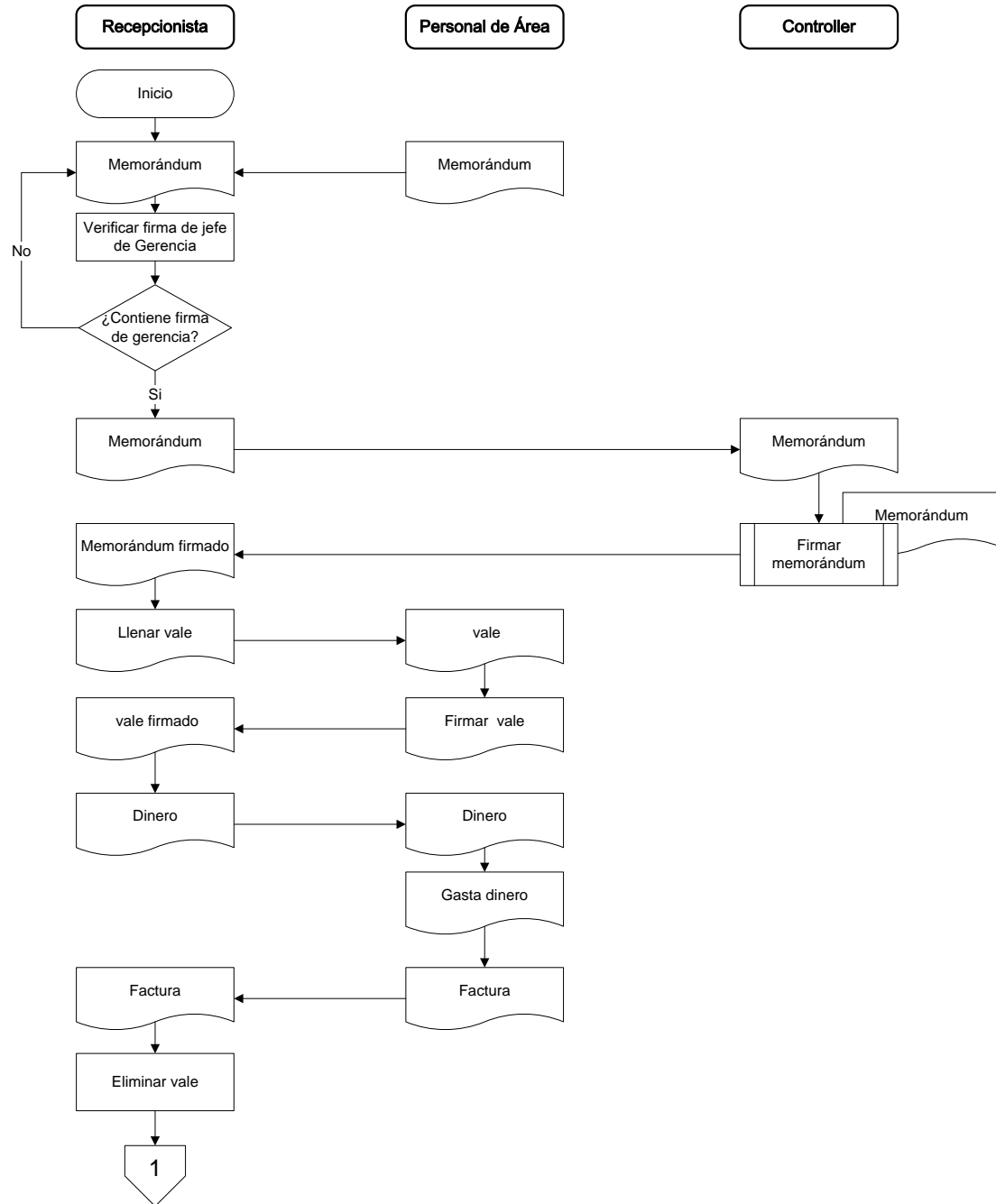
 Realizar llamada a celulares e internacionales			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




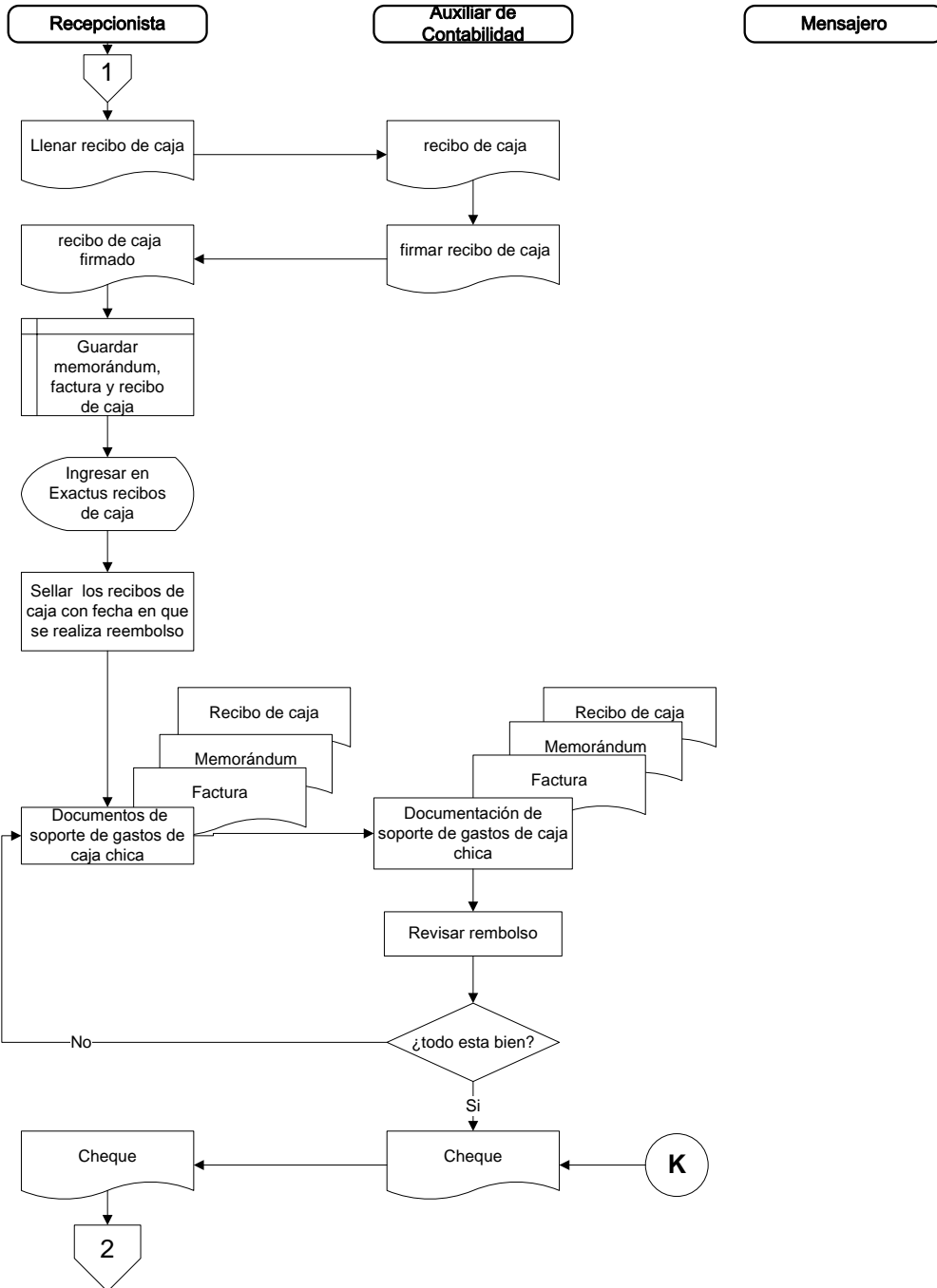
 Orientar a los visitantes de G4S			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




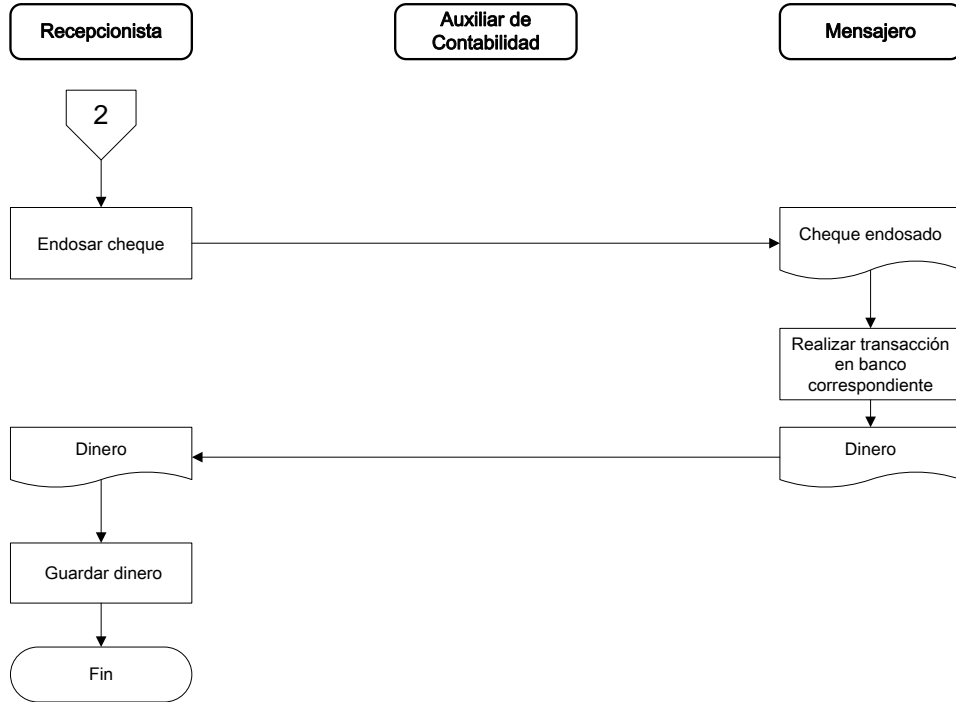
 Administrar caja chica			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



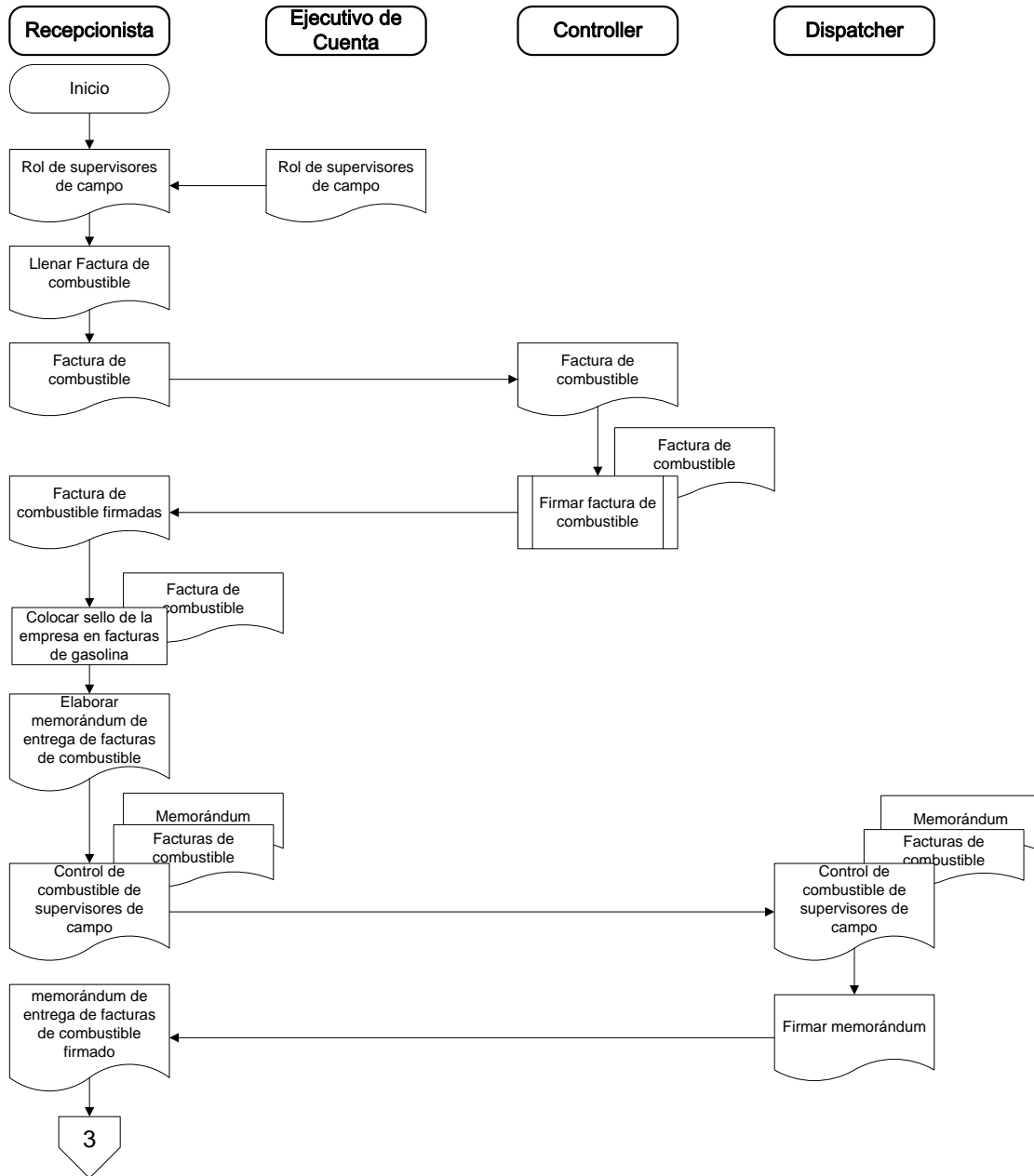
 Elaborar reembolso de caja chica			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




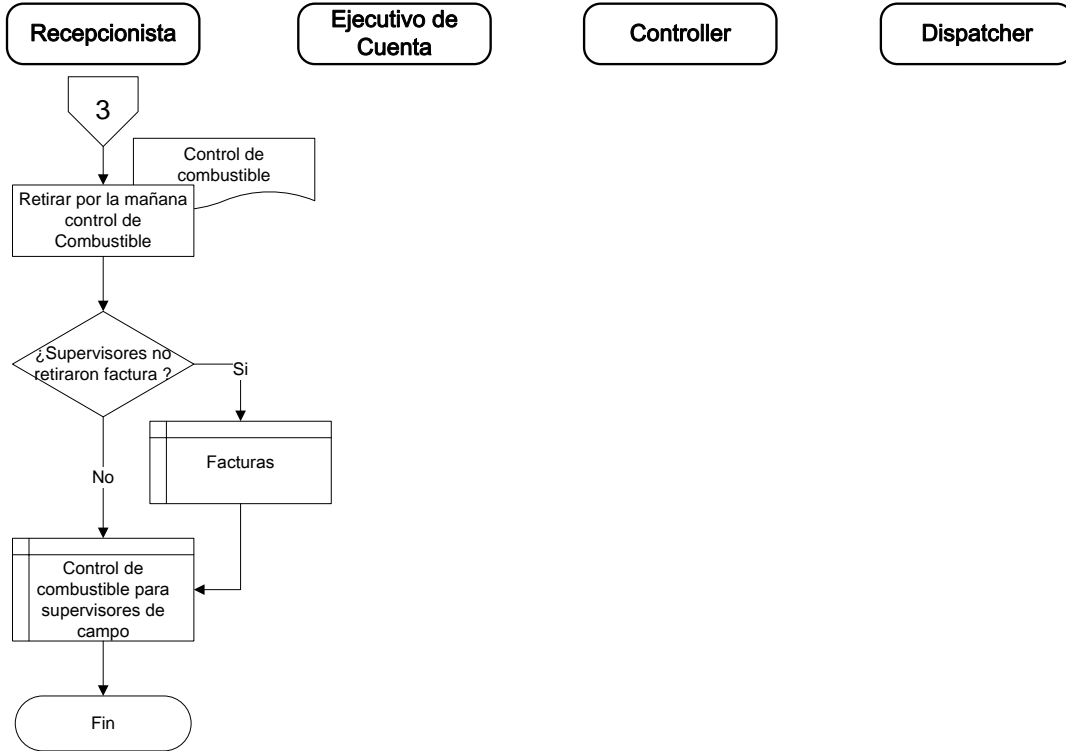
 Elaborar reembolso de caja chica			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




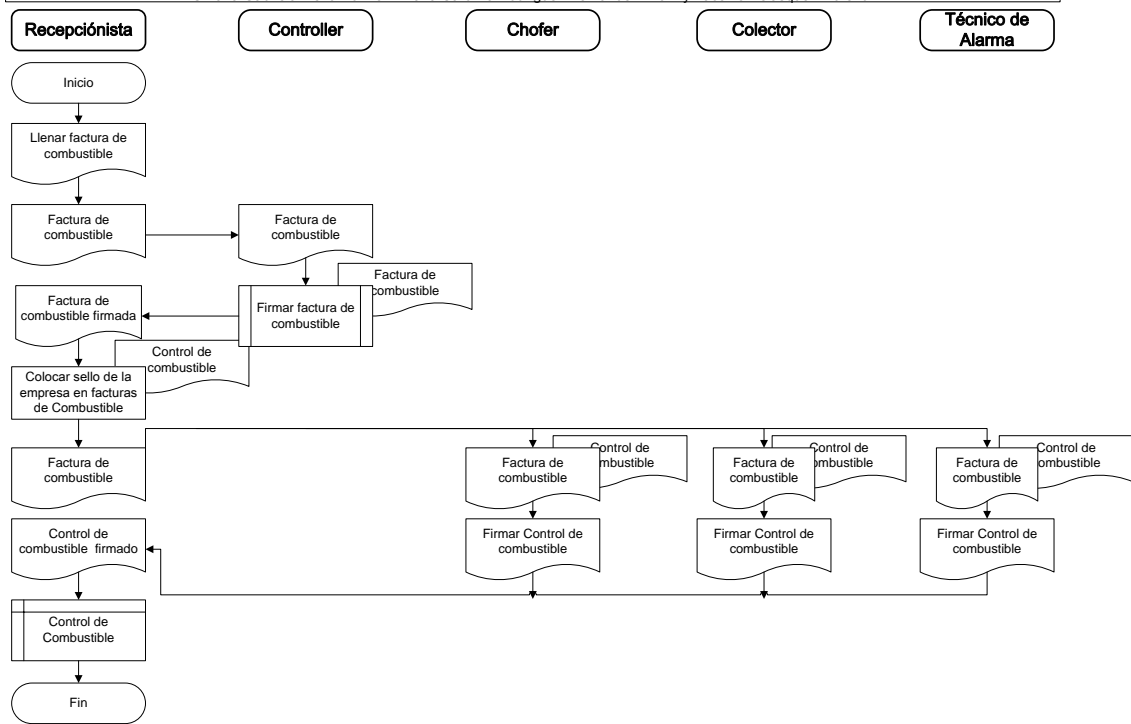
GS Controlar y entregar facturas de combustible para Supervisores de Campo y Supervisores de Gasolineras ESSO			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla, Diana Carolina Rodríguez Hernández, Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




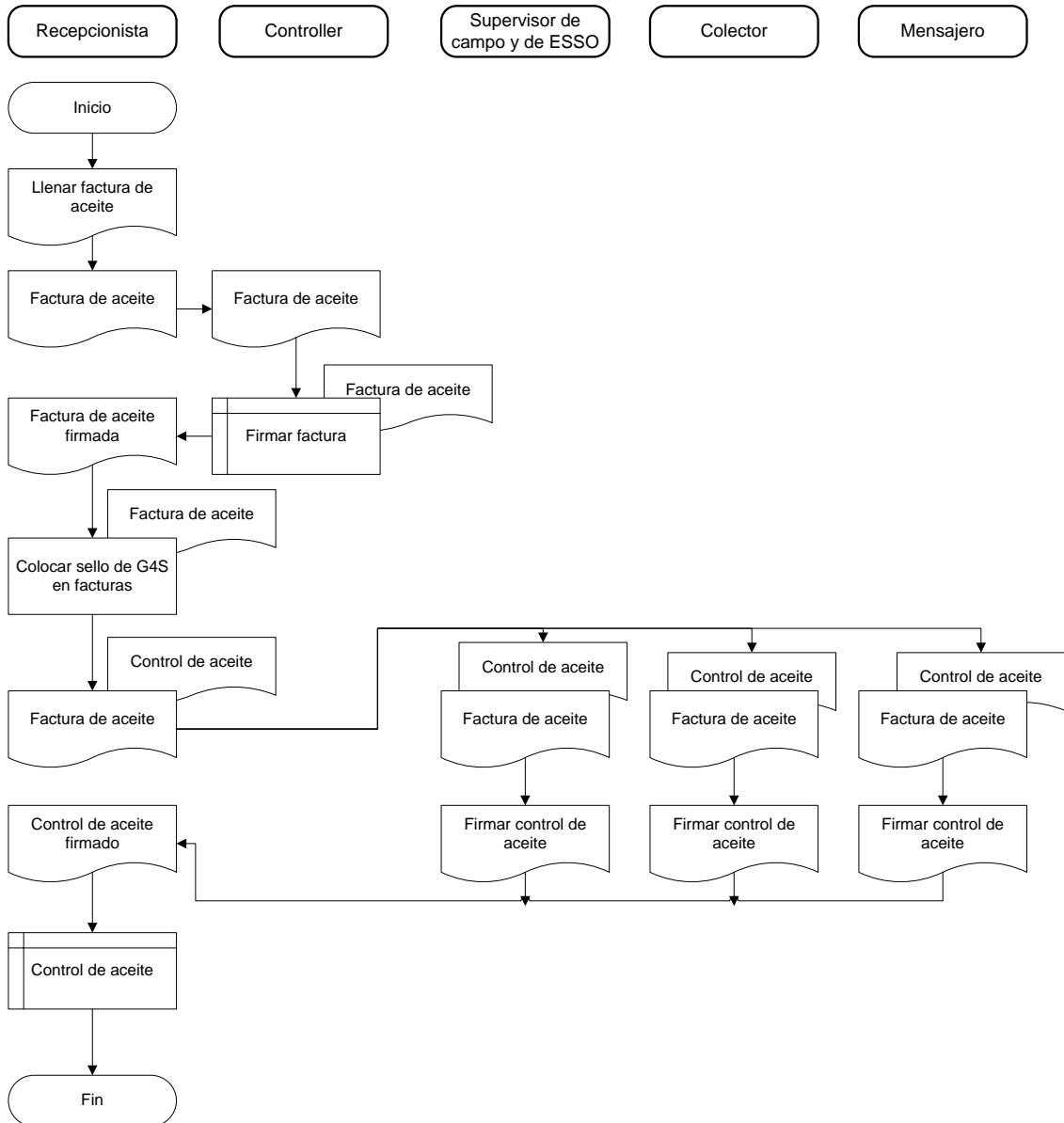
 Controlar y Entregar facturas de combustible a supervisor de Campo.			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



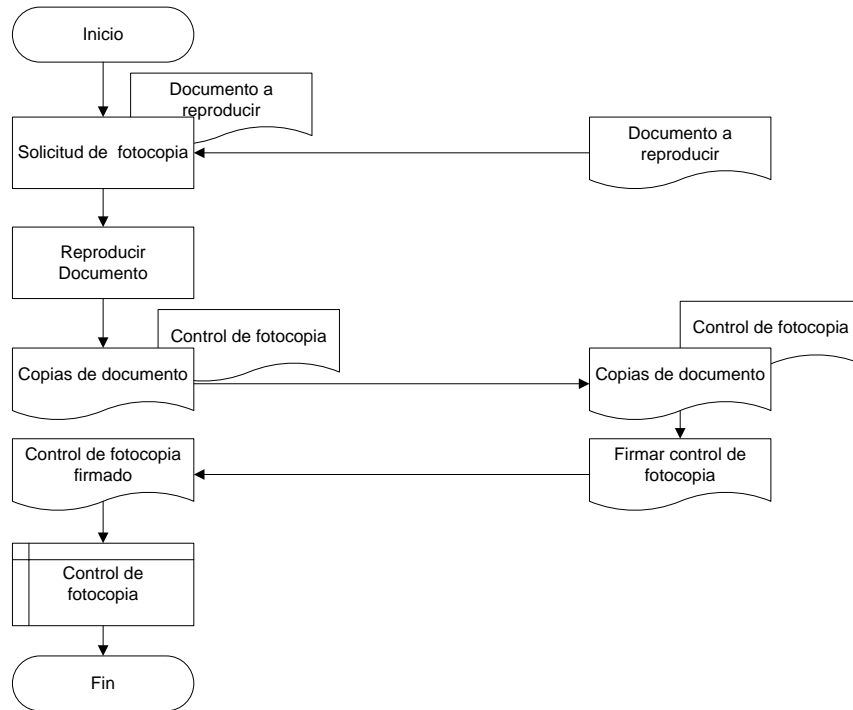
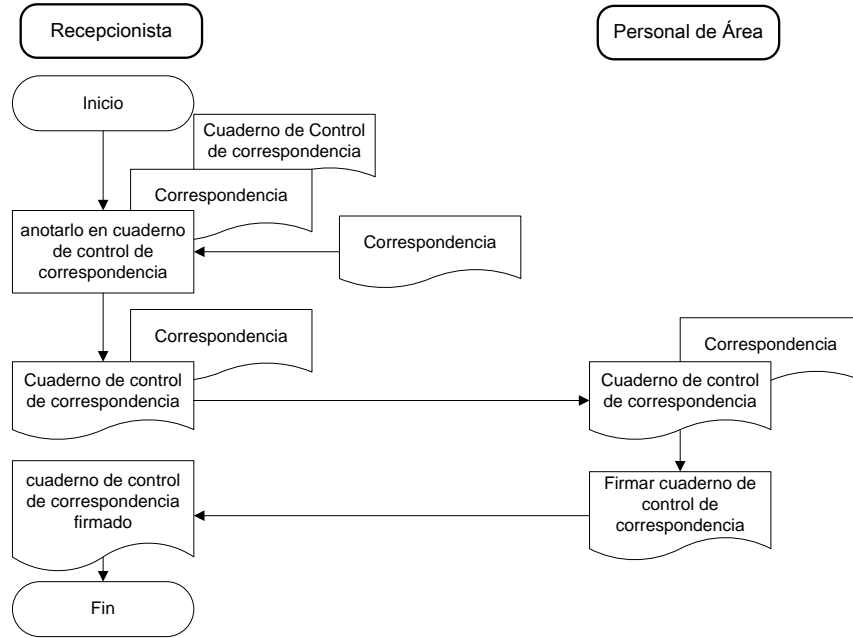
 Controlar y Entregar factura para combustible Administración, Colector, Técnico de Alarma			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




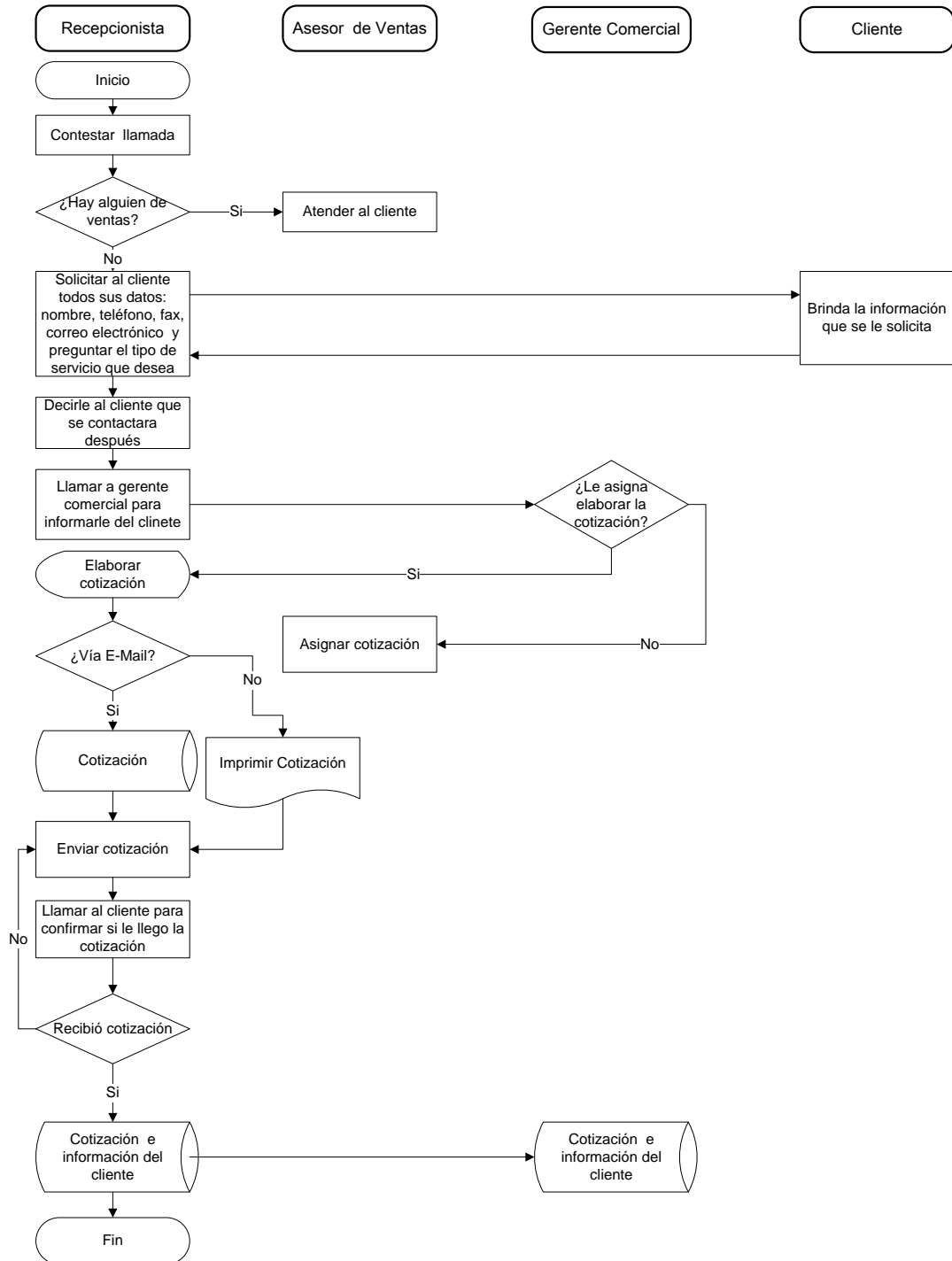
 Controlar y Entregar órdenes de aceite a Supervisor de campo y gasolineras ESSO, Colector, Mensajero			
Gerencia Finaciera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



GS Recibir y entregar correspondencia / Reproducir documentos (Fotocopias)			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Apoyar a Gerencia Comercial			
Gerencia Financiera	Cargo: Recepcionista	Fecha de elaboración: 15-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Gerencia de Operaciones

INTRODUCCIÓN

El manual de Operaciones describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, con el fin de informar y orientar las funciones de el encargado del puesto.

Los Ejecutivos de Cuentas son los encargados del control operativo y administrativo ejecutado de forma sistemática mediante el cual se verifica el trabajo desarrollado por los Supervisores de Campo, Supervisores de área, Supervisores Regionales, Dispatchers de C4I, Responsable de Guardia Operativa, Conductores, Coordinadores y Guardas de Seguridad.

Las actividades del Ejecutivo de Cuenta se concentra en el planeamiento de la asignación de personal a los Objetivos, según su criterio acerca del perfil de cada uno de los Guardas de Seguridad; la capacitación de los mismos; el entrenamiento periódico, ajustado a los desafíos emergentes de nuevas concepciones de riesgo y a la evolución de las amenazas potenciales; el control de cumplimiento de las consignas adjudicadas a cada elemento clave de su organización; es el coordinador de conciencia debiendo reconocer el número, tipo y resultado de las investigaciones de incidentes de preocupación potencial de Seguridad, originadas en su experiencia o en casos y acontecimientos de dominio público, a fin de que no ocurran en su propio escenario.

El Supervisor de Campo es el responsable de prestar un servicio de calidad a los Objetivos bajo su responsabilidad por tanto deben asegurarse de que: el personal(Supervisor de área, Coordinador y Guarda de Seguridad), conozcan las funciones específicas a cumplir en su puesto de trabajo, realizar el esfuerzo necesario para ubicar personal indicado en el puesto adecuado, obteniendo así alta moral y buenos resultados, promover la cooperación entre el personal, determinar las causas de insatisfacción y tomar las medidas convenientes para remedirlas, verificar que el personal conozca completamente los procedimientos

a realizar en caso de emergencia, controlar que el personal reciba su salario de manera oportuna.

El Supervisor de área y el Coordinador tienen como función general apoyar el trabajo que ejercen los Guardas de seguridad en el Objetivo que se encuentran, para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones físicas y la seguridad del cliente.

El Guarda de Seguridad es elemento más importante de la Empresa G4S y su función es la de salvaguardar de forma integral y completa las instalaciones, personas, materiales o cualquier clase de objeto desde su puesto de trabajo, aplicando las indicaciones generales, auxiliándose de los medios a su alcance y dando los avisos necesarios en tiempo y forma.

El Responsable de Guardia Operativa es el encargado de dirigir y atender cada una de las necesidades del Guarda Operativo que diariamente se presenta en la Empresa G4S para luego ser ubicados en los puestos dónde se reportó personal ausente. La función general del Conductor es cumplir con las órdenes asignadas por Ejecutivo de Cuentas particularmente la de manejar y velar por la adecuada utilización de los vehículos a su cargo.

El Centro de Comando y Comunicaciones Integradas (C4I), es el nervio central de cada operación de la Empresa G4S, este puesto está formado por los Dispatcher quienes controlan las 24 horas del día, los 365 días del año a los Guardas de Seguridad y Supervisores de la Empresa que se desempeñan en todo el país por medio de los radios de comunicación y/o por teléfono. Es en este puesto dónde se monitorea las alarmas y al momento de producirse un incidente, el C4I sirve como “línea de vida” para asistir al personal, activando una amplia gama de procedimientos según la situación, logrando de esta manera dar una respuesta ejecutiva y apropiada para alcanzar la solución al incidente o emergencia que se produjo.

Ejecutivo de Cuentas



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Ejecutivo de Cuentas.
Ubicación:	Gerencia Operaciones.
Jefe inmediato:	Country Manager.
Subordinados o personal a cargo:	Dispatcher, Guardia Operativa, Supervisor Regional, Supervisor de Campo, Supervisor de Área, Coordinador, Guarda de Seguridad.
Cantidad de puestos:	3
Nivel:	II
Función General:	Coordinar, controlar y organizar las actividades y personal operativo en forma sistemática, así como planificar y realizar de visitas a los clientes.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Conocer y darle seguimientos a las incidencias ocurridas en la Empresa G4S. ✚ Controlar el trabajo del Supervisor de Campo. ✚ Realizar inspecciones de Seguridad geográfica en los Objetivos correspondientes ya sean nuevos o existentes, presentando las actuaciones precisas para garantizar la seguridad del lugar. ✚ Visitar a los clientes para hacer una verificación de la calidad del servicio. ✚ Elaborar el registro de la cantidad y características de cada uno de sus clientes y de los Objetivos ubicados en cada zona. ✚ Controlar el trabajo realizado por el Dispatcher de C4I así como orientar las acciones que se realizarán en caso de ocurrir algún incidente. ✚ Participar en reuniones internas de trabajo. ✚ Controlar el trabajo realizado por el Dispatcher de C4I así como orientar las acciones que se realizarán en caso de ocurrir algún incidente. ✚ Garantizar el armamento, equipos y suministros de la Gerencia Operaciones. ✚ Elaborar el inventario de equipos y accesorios. ✚ Autorizar las horas extraordinarias.

- ✚ Autorizar los viáticos de transporte con información brindada por el Responsable de Guardia Operativa.
- ✚ Dar seguimiento a las incidencias que se presenten en la Gerencia Operaciones.
- ✚ Realizar entrevistas a los aspirantes que la Gerencia de Recursos Humanos le solicite.
- ✚ Controlar funcionamiento de la Guardia Operativa que todos los Objetivos estén ocupados a la mayor brevedad posible en cada cambio de turno y que todo se cumpla bajo las normas, reglas y procedimientos.
- ✚ Representar a la Empresa G4S en los Objetivos ubicados en las regiones de todo el país, para hacer una verificación del servicio de seguridad.
- ✚ Coordinar el servicio de Resguardo de mercadería.
- ✚ Elaborar un plan de acción para cada Objetivo.

Requisitos del Cargo:

Licenciatura en Administración.

Experiencia: 5 años de haber trabajado en una Empresa de Seguridad en cargos similares.

Competencia:

- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Liderazgo.
- ✚ Proactivo.

Relaciones con otros cargos: Country Manager, Gerente de Recursos Humanos, Controller , Gerente Comercial, Dispatcher, Responsable de Guardia Operativa, Conductor de Guardia Operativa, Supervisor de Campo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 11 Nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Conocer y dar seguimientos a las incidencias ocurridas en la Empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad Controller	1.	Recibir del Guarda de Seguridad saliente la bitácora en la cual están registradas todas las incidencias, las entradas y salidas y toda la información referente a la Empresa G4S.	
	2.	Leer bitácora y si hay alguna duda se consultar con el Guarda de Seguridad.	
	3.	Tener información de salida y entrada de vehículos, quiénes autorizaron la salida y el control del kilometraje para detectar cualquier anomalía que pueda darse y presentar al Controller las facturas de combustible ocupadas por los distintos vehículos de la Empresa.(Ver anexo 26)	
	4.	Firmar una vez que ha leído y entendido la información contenida en la bitácora.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Miércoles 11 Nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar el trabajo del Supervisor de Campo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Elaborar el rol de trabajo del Supervisor de Campo cada quince días, distribuyendo equitativamente los turnos de trabajo. (Ver anexo 2)	
	2.	Reunir cada mañana al Supervisor de Campos saliente y entrante de cada zona (zona1, zona 2 y zona 3).	
	3.	Recibir del Supervisor de Campo las hojas de ruta, amonestaciones y los informes de Guardas de Seguridad de situaciones extraordinarias. (Ver anexo 3-4)	
	4.	Controlar el recorrido del Supervisor de Campo con los informes de descargados en el C4I mediante la información obtenida del proxipen que tiene asignado cada Supervisor de Campo.	
	5.	Solicitar información al Supervisor de Campo saliente de que lugares visitó, número de alarmas que atendió, y solicita le informen de forma verbal los hechos ocurridos durante su turno haciendo mayor énfasis en los hechos más relevantes	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Controlar el trabajo de los Supervisor de Campo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Supervisor de Campo	6. 7. 8. 9. 10.	<p>Escuchar y analizar cada una de las medidas que los Supervisores adoptaron, determinando si las medidas fueron las correctas.</p> <p>Orientar las medidas a tomar para evitar cualquier tipo de irregularidades que se hayan presentado.</p> <p>Inducir al personal de Supervisión en el dominio de las funciones específicas del puesto, así como retroalimentar sus conocimientos básicos de seguridad, (Ordenes Generales, Prohibiciones Generales, Control de acceso, Políticas referentes al uso de Uniformes y/o armas de fuego).</p> <p>Brindar cualquier tipo de información al Supervisor de Campo como pueden ser los Objetivos dados de baja, nuevos Objetivos, molestia por parte de los clientes y en qué lugares han solicitado alguna reunión.</p> <p>Autorizar las solicitud de equipos, armamentos y/o accesorios del Supervisor de Campo a fin de garantizar un mejor rendimiento de las operaciones diaria. (Ver anexo 5).</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de
Hojas:1/3
Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar inspecciones de Seguridad en los Objetivos.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Gerente Comercial

1.

Recibir solicitud de inspección de Seguridad de Gerente Comercial.

2.

Clasificar el tipo de Objetivo, ya sea: industria, residencia, hotel, ONG, embajada, comercio u otros.

3.

Detallar la razón social del Objetivo y el nombre y números de teléfono del contacto.

4.

Analizar el área perimetral del Objetivo sus límites (con quien limita al norte, sur, este y oeste), y características de cada uno de ellos.

5.

Elaborar el análisis de:


Área geográfica: dirección exacta del lugar, distrito al que pertenece. Nivel de peligrosidad del lugar de ubicación, cómo es la seguridad de los edificios vecinos, las bandas delictivas, frecuencia de patrullaje de la policía.

La infraestructura del edificio: el tipo de construcción y de los materiales empleados, organización de las áreas dentro del edificio, los sistemas de seguridad existentes, puntos ciegos, lugares vulnerables.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Realizar inspecciones de Seguridad en los Objetivos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	6. 7. 8. 9. 10.	<p><u>El perímetro:</u> Ubicación del parqueo, control de acceso, cómo está cercado y el nivel de Seguridad que tiene.</p> <p><u>Los alrededores:</u> el perímetro del edificio, como está cercado, puntos ciegos, las condiciones de las vías y rutas de acceso.</p> <p>Determinar el número de Guardas de Seguridad que se necesitan en el Objetivo, las áreas de responsabilidad de cada uno de ellos y los turnos (de doce o veinticuatro horas), que van a tener.</p> <p>Elaborar las órdenes generales del puesto: hora de entrada, procedimientos de entrega y recepción de turno, revisar bitácora, área de entrega, verificar nuevas orientaciones del responsable del servicio en la empresa, tareas pendientes e indicaciones de los Ejecutivos G4S.</p> <p>Determinar las funciones de los Guardas de Seguridad en dependencia del puesto a ubicar.</p> <p>Detallar cada uno de los factores que implican riesgos.</p> <p>Enumerar las estrategias que se adoptarán para controlar y garantizar el cumplimiento del servicio de seguridad como lo son: coordinar acciones en conjunto con las autoridades de la policía, velar que el Guarda de Seguridad cumplan con sus funciones mediante la supervisión del Dispatcher.</p>

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Realizar inspecciones de Seguridad en los Objetivos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	11.	Elaborar contactos con el cliente para efectos de control y asesoría y realizar trabajos dirigidos para identificar y contrarrestar vulnerabilidades en el Objetivo.
	12.	Recomendar los sistemas de seguridad electrónica de la empresa en caso de que el Objetivo lo amerite y las modificaciones que deben hacerse en ubicación de equipos, la infraestructura y/o los alrededores.
	13.	Establecer las órdenes específicas del puesto en conjunto con el cliente y las medidas de seguridad que deben seguir los ocupantes del Objetivo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Visitar a los clientes para hacer una verificación de la calidad del servicio.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

Recibir solicitud de visita de los clientes.

2.

Llamar al cliente para acordar la fecha y hora de visita.

3.

Presentarse al lugar. Supervisar que el Guarda de Seguridad del Objetivo esté cumpliendo con sus funciones y tenga un buen porte y aspecto.

4.

Verificar que el Guarda de Seguridad tenga su puesto de trabajo limpio y en orden, que los equipos estén en buen estado y las condiciones del puesto.

5.

Entrevistar al Guarda de Seguridad del Objetivo para informarse de las irregularidades que se han presentado.

6.

Preguntar cómo ha estado el trabajo y escuchar lo que el cliente tenga que decir.

7.

Plantear sus puntos, dar las recomendaciones y soluciones que amerite el caso.

8.

Recordar el apoyo de G4S a los clientes y programar la próxima reunión.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar un registro de clientes y Objetivos de la empresa G4S.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Poseer un listado de todos los clientes bajo su cargo.

2.

Determinar mediante las reuniones las características de cada uno de sus clientes.

3.

Actualizar el listado de Objetivos y personal que se desempeña en cada uno de ellos.

4.

Tener conocimiento de la situación operativa del Objetivo.

5.

Atender a las distintas sugerencias que los clientes le presenten. Tener conocimiento de la situación operativa del Objetivo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 15 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Participar en reuniones internas de trabajo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Country Manager.

1.

Tener pleno conocimiento de la situación operativa y velar por el buen funcionamiento de los Objetivos bajo su cargo.

2.

Comunicar al Country Manager los hechos ordinarios y extraordinarios ocurridos en la Gerencia Operaciones.

3.

Programar y realizar visitas a los clientes con el fin de evaluar la calidad de servicio que los Guardas de Seguridad de la empresa G4S que estén ubicados en el Objetivo. Las visitas son programadas de acuerdo a la disponibilidad del cliente.

4.

Visitar a los clientes que el Country Manager le oriente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Miércoles 11 Nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar el trabajo realizado por el Dispatcher del Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas (C4I).			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Elaborar el rol trabajo cada quince días, distribuyendo equitativamente los turnos de trabajo entre los siete Dispatchers.	
	2.	Revisar diariamente correo con reporte de incidencias enviados por los Dispatchers de turno.	
Dispatcher	3.	Verificar que se hayan enviado los reportes de incidencias a los clientes que lo soliciten y a las áreas internas de la empresa.	
	4.	Reunirse diariamente con los Dispatchers de turno para solicitar la justificación y explicación verbal del informe de incidencia recibido diariamente.	
	5.	Verificar que los Dispatchers tengan un buen porte y aspecto.	
	6.	Recibir las quejas del Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas (C4I) que tengan tanto los clientes externos como internos.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Realizar inspecciones de Seguridad en los Objetivos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	7.	Tomar las medidas que sean necesarias en caso de que se cometa alguna falta.
	8.	Brindar orientaciones con el Objetivo que los Dispatchers mejoren su desempeño.
	9.	Velar por la disciplina del Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas (C4I).



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Garantizar el armamento, equipos y suministros de la Gerencia de Operaciones.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Supervisor,
Responsable de
Guardia Operativa.

1.

Recibir solicitud de equipos y/o suministros por parte de los Supervisores de Campo, Supervisores Regionales y Responsable de Guardia Operativa.

Servicios Generales

2.

Revisar la solicitud y sólo si está en correcto orden debe autorizarla para proceder a remitirlos a Servicios Generales.

3.

Verificar que los equipos y/o suministros sean entregados en tiempo y forma

4.

El solicitante debe Guardar la copia de entrega de equipos y/o suministros.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 11 Nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar el inventario de equipos y accesorios de la Gerencia de Operaciones.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	<p>Elaborar el inventario de equipos y accesorios por Objetivos en coordinación con los Supervisores de Campo y Supervisores Regionales en un período de seis meses. Dicho formato debe contener la siguiente información (Ver anexo 6).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del puesto. ✓ Listado de accesorios: radio, antena, cargador, escopeta, cuna, serie, marca, fajón, capote, taliz, porta clava, porta tiro, porta escopeta, cantidad de municiones, revólver, escopeta. ✓ Existencia de accesorios. ✓ Estado del equipo: pueden ser muy bueno, bueno, regular o mal estado ✓ Observaciones. ✓ Firma del Guarda de Seguridad, del Supervisor de Campo y del Ejecutivo de Cuentas. ✓ Recibir y llenar la. Documentación. 	
Supervisor de Campo			



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Autorizar las horas extraordinarias.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Supervisor de Campo

1.

Revisar el formato de horas extraordinarias que entregan los Supervisores de Campo donde se hace constar la cantidad de horas extraordinarias que fueron laboradas por el personal de seguridad física.

2.

Verificar que los formatos tengan las firmas del Guarda de Seguridad y del Supervisor de Campo, una vez verificado se procede a firmar.

Responsable de
Guardia Operativa

3.

Entregar el listado de empleados con horas extraordinarias al Responsable de Guardia Operativa.

4.

Verificar que el Responsable de Guardia Operativa lleve los formatos a la Gerencia de Recursos Humanos.
(Ver anexo 7)



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Autorizar los viáticos de transporte

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

 Responsable de
Guardia Operativa

- 1.
- 2.
- 3.

Recibir del Responsable de Guardia Operativa el listado de personal con derecho a viático.

Revisar el listado y los montos asignados.

Si los viáticos están asignados correctamente debe autorizar y entregar el documento firmado al Responsable de Guardia Operativa para proceder a enviarlo a la Gerencia de Recursos Humanos.

(Ver anexo 8)



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Miércoles 11 Nov. 09	Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Dar seguimiento a incidencias que se presenten en la Gerencia Operaciones.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher, Supervisor de Campo	1.	Recibir información de incidencia puede ser por Dispatcher del Centro de Control y Comando de Comunicaciones integradas (C4I) o del Supervisor de Campo.
Supervisor de Campo	2.	El Supervisor debe presentarse al lugar y elaborar un reporte del incidente ocurrido para entregarlo al Ejecutivo de Cuentas responsable del Objetivo.
	3.	Informarse del incidente ocurrido (mediante la lectura de informes elaborados por los Guardas de Seguridad e información proporcionada por los Supervisores, clientes u otros testigos) para crear un panorama del incidente.(Ver anexo 9)
Guarda de Seguridad sospechoso	4.	Citar a los Guardas de Seguridad involucrados y aquellos que puedan tener conocimiento del mismo.
	5.	Entrevistar individualmente a los Guardas de Seguridad involucrados. Solicitar la siguiente información: nombre, número de empleado, tiempo de trabajar en la empresa y de estar en el lugar.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Dar seguimiento a incidencias que se presenten en la Gerencia Operaciones.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos.	8.	Solicitar al entrevistado que narre que actividades realizaba antes, durante y después de los hechos, cuál fue la actitud que adoptó y que diga según él cuál es su nivel de responsabilidad en el incidente.
	9.	Analizar la forma de expresión, gestos, nivel de nerviosismo y el comportamiento en general mientras está rindiendo sus declaraciones.
	10.	Solicitar a la persona entrevistada que elabore un informe de la declaración rendida.
	11.	Hacer una reconstrucción de los hechos mediante la información válida que se obtuvo en cada entrevista y la contenida anteriormente.
	12.	Plantear los antecedentes del problema. Según la gravedad del incidente se debe enviar a poligrafía a los involucrados y solicita a Gerencia Recursos Humanos que realicen una investigación.
	13.	Tomar las medidas necesarias en caso de comprobarse negligencia por parte de los involucrados.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Dar seguimiento a incidencias que se presenten en la Gerencia Operaciones.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Country Manager	14. 15. 16.	Efectuar una conclusión y tomar las medidas de acuerdo el grado de responsabilidad que tuvieron cada uno de los involucrados en el incidente. Informar a las autoridades de la policía en caso de que la gravedad de la incidencia lo amerite. Elaborar informe final conteniendo toda la información del caso y las medidas que se tomaron para proceder a enviarlo al Country Manager y Ejecutivos la Empresa G4S.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Realizar entrevistas a los aspirantes que la Gerencia de Recursos Humanos le asigne.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Gerente de Recursos Humanos

1.

Establecer con la Gerente de Recursos Humanos el día de la entrevista con el candidato.

2.

Reunirse con el candidato a ocupar el puesto.

3.

Recibir a la persona, Solicitar su currículum y leerlo mientras se va desarrollando la reunión.

4

Realizar la entrevista al candidato, solicitándole la siguiente información: experiencia laboral, Empresas en las que ha trabajado anteriormente, motivos de renuncia o despido de trabajos anteriores.

5.

Solicitar al candidato que mencione las razones por las que quiere trabajar en la empresa.

6.

Despedirse amablemente de la persona y que de haber clasificado para el cargo se le llamará posteriormente.

Gerente de Recursos Humanos.

7.

Informar a Gerente de Recursos Humanos si el aspirante es o no apto para el cargo que aspira.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 11 Nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar el funcionamiento de la Guardia Operativa.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Responsable de Guardia Operativa	1.	Asignar los Guardas de Seguridad que serán parte de la Guardia Operativa.	
	2.	Recibir del Responsable de Guardia Operativa todos los formatos del trabajo que realiza, revisarlos para brindar su autorización que es indispensable en todos los formatos.	
	3.	Admitir diariamente el detalle de las ausencias indicando el nombre del Objetivo, cantidad y motivo de ausencia.	
	4.	Autorizar la solicitud de equipos y/o accesorios que el Responsable de Guardia Operativa haga a Servicios Generales.	
	5.	Recibir reportes de las amonestaciones realizadas a los Guardas de Seguridad.(Ver anexo 4)	
	6.	Informar al Responsable de Guardia Operativa los cambios o movimientos realizados al trabajo del personal de Guardia Operativa.	
	7.	Asistir al responsable de Guardia Operativa en la información relacionadas con el personal a su cargo	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 11 Nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Representar a la empresa G4S en los Objetivos ubicados en las regiones.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Intervenir como representante de la empresa en las distintas Objetivos de las regiones.

2.

Supervisar que el personal de G4S esté cumpliendo correctamente con sus funciones, el porte y aspecto del Guarda de Seguridad, el orden de su puesto de trabajo.

3.


Reunirse con los responsables del servicio de cada empresa para que llenen el formato de contacto con el cliente y planteen de forma verbal y escrita el grado de satisfacción del servicio, sus inquietudes y recomendaciones. (Ver anexo 11)


4.

Inspeccionar que los Guardas de Seguridad tengan sus equipos, accesorios y medios de comunicación en buen estado.

5.

Elaborar un listado de equipos, accesorios y medios de comunicación que se necesiten en cada región y dar la información a los Supervisores regionales para que gestionen los cambios. (Ver anexo 12)

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Lunes 16 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar el servicio de Resguardo de mercadería.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente Comercial	1.	Admitir de Gerente Comercial la solicitud del servicio de Resguardo de mercadería.	
	2.	Tomar las medidas de seguridad respectivas antes de coordinar el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el tipo de mercadería (explosivos, oro, medicina, efectivo). ✓ Establecer la cantidad de fuerzas y medios (personal, vehículos, medios de comunicación, armamento, accesorios). ✓ Determinar la velocidad de ruta. ✓ Trazar o establecer la ruta a seguir, definir los puntos de referencia. ✓ Establecer una ruta de emergencia en caso de presentarse algún incidente en la ruta trazada. ✓ Establecer el tiempo de traslado. ✓ Tener disponibilidad de armamento y los equipos de comunicación. ✓ Garantizar viáticos de almuerzo al personal que 	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Coordinar el servicio de Resguardo de Mercadería.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	3.	realizará el servicio de traslado. ✓ Establecer cuáles son las detenciones normales(almuerzo, gasolinera) y las imprevistas(llanta ponchada, accidente)
Gerente Comercial	4. 5.	Coordinar el servicio de Resguardo e informar al Dispatcher. Seleccionar el personal que realizará el servicio. Facilitar datos personales a la Gerente de Comercial para la renta del vehículo en caso que el vehículo designado para este servicio no esté disponible.
Servicios Generales	6.	Gestionar con Servicios Generales el armamento, los accesorios y los equipos de comunicación necesarios para el servicio.
Dispatcher	7. 8. 9.	Verificar que el personal esté completo; que el armamento y los equipos funcionen adecuadamente. El Ejecutivo de cuentas debe mantener constante comunicación con los Dispatcher del C4I. Recibir del Dispatcher por medio de correo electrónico el informe de tiempo y punto de referencia traslado que es actualizado cada treinta minutos, desde el inicio hasta el final.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Cuentas.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Coordinar el servicio de Resguardo de Mercadería.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente Comercial	10.	Recibir correo electrónico con los resultados de la revisión y el informe final del recorrido.
Dispatcher	11.	<p>Tomar decisiones en casos extraordinarios:</p> <p>a) El vehículo no llegue al punto de recibimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llamar a Gerente Comercial para que solicite información al cliente y si éste decide continuar o cancelar el servicio. ✓ Informar a los Guardas de Seguridad encargados del servicio si deben esperar o regresar a la Empresa G4S. <p>b) No es posible establecer comunicación con la tripulación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenar una segunda y tercer llamada si es necesario, en caso de que la tripulación no conteste al primer llamado. ✓ Decretar alarma en caso de que los Guardas de Seguridad encargados del servicio no pueda ser localizados e informar a la Gerente Comercial. ✓ Coordinar acciones con el Dispatcher de C4I, la policía nacional y el cliente, para la ubicación del vehículo y la tripulación tomando como base el último punto de referencia.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Ejecutivo de Cuentas.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 15 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar un plan de acción para cada Objetivo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

El Ejecutivo de Cuentas brinda capacitaciones a los Coordinadores y Guardas de Seguridad para el mejoramiento de la calidad del servicio en los Objetivos existentes o nuevos, para lo cual debe: Estudiar la situación actual del Objetivo en materia de seguridad física.

2.

Establecer los Objetivos generales o situación en la cual se desea elevar la calidad de servicio.

3.

Determinar la estrategia, las actividades y temas de ayuda para cumplir los Objetivos propuestos.


4.

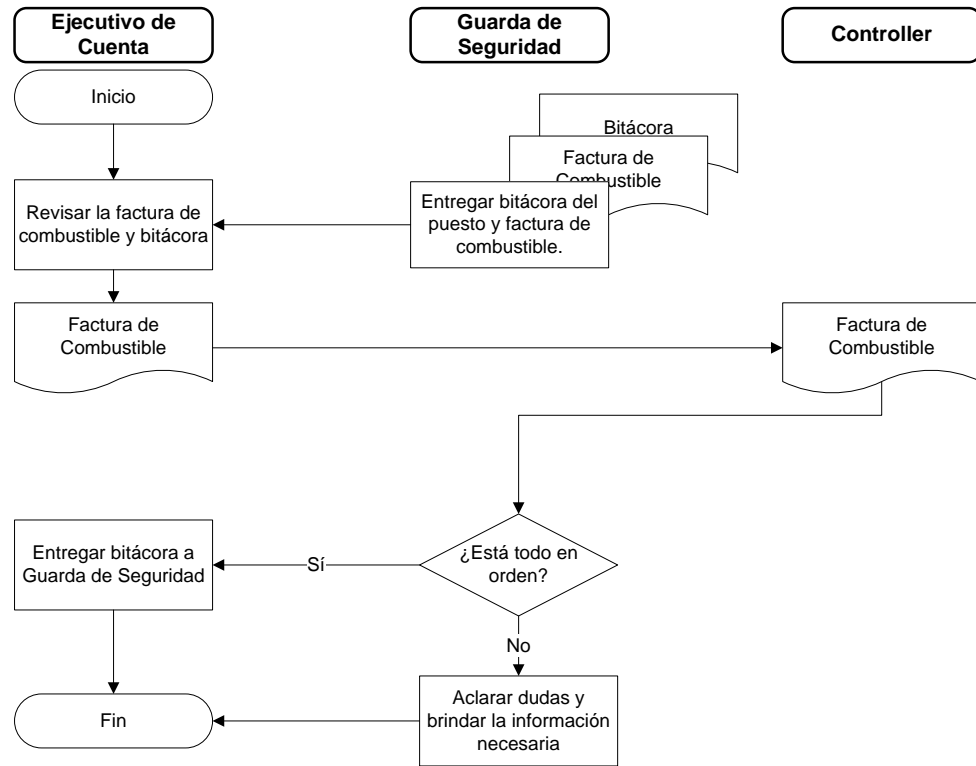
Pasar a la acción y asignar quién dirige, quién efectúa, los participantes y las observaciones.


5.

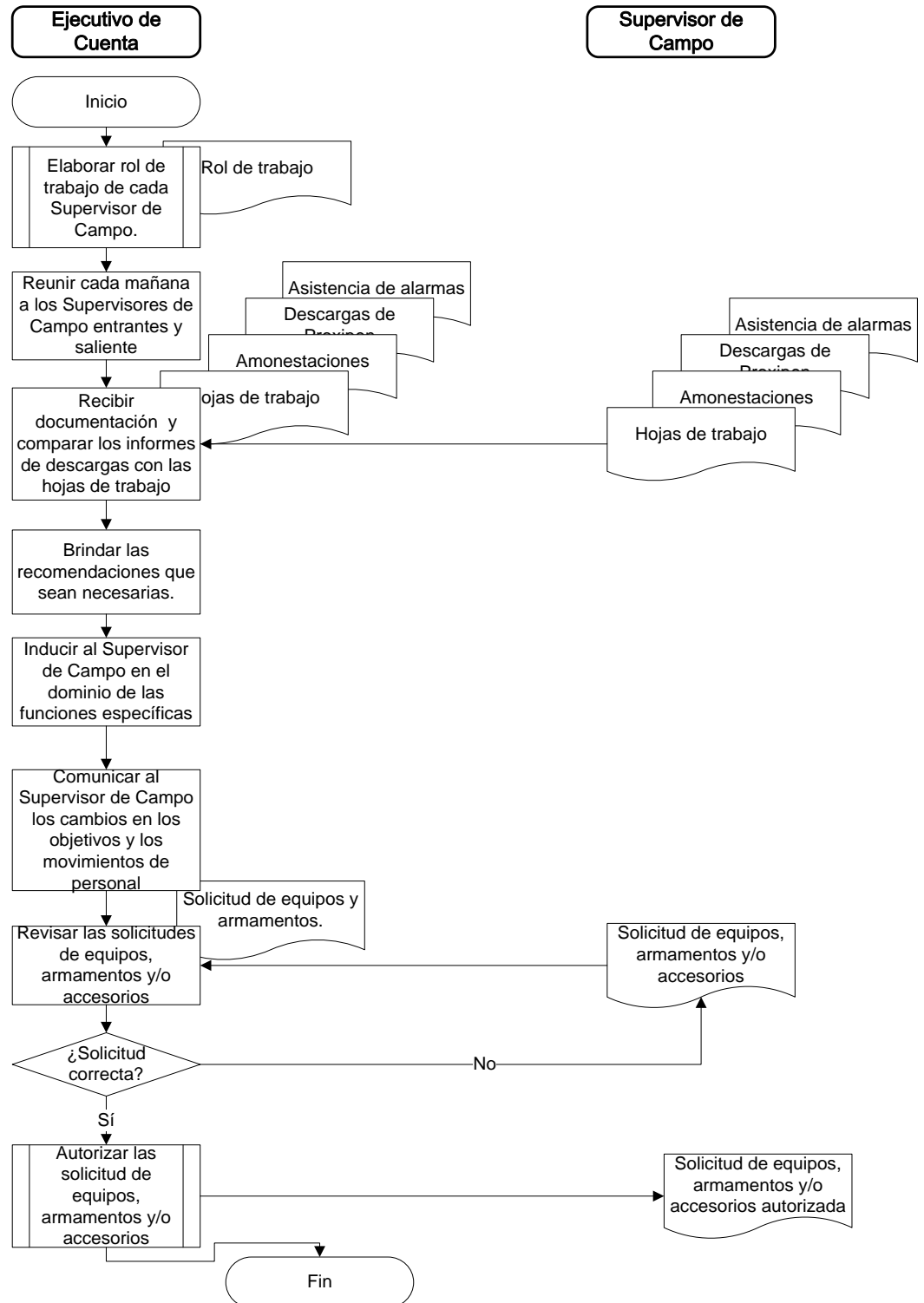
Definir los procedimientos en casos de emergencia. (Ver anexo 13)


Diagramas

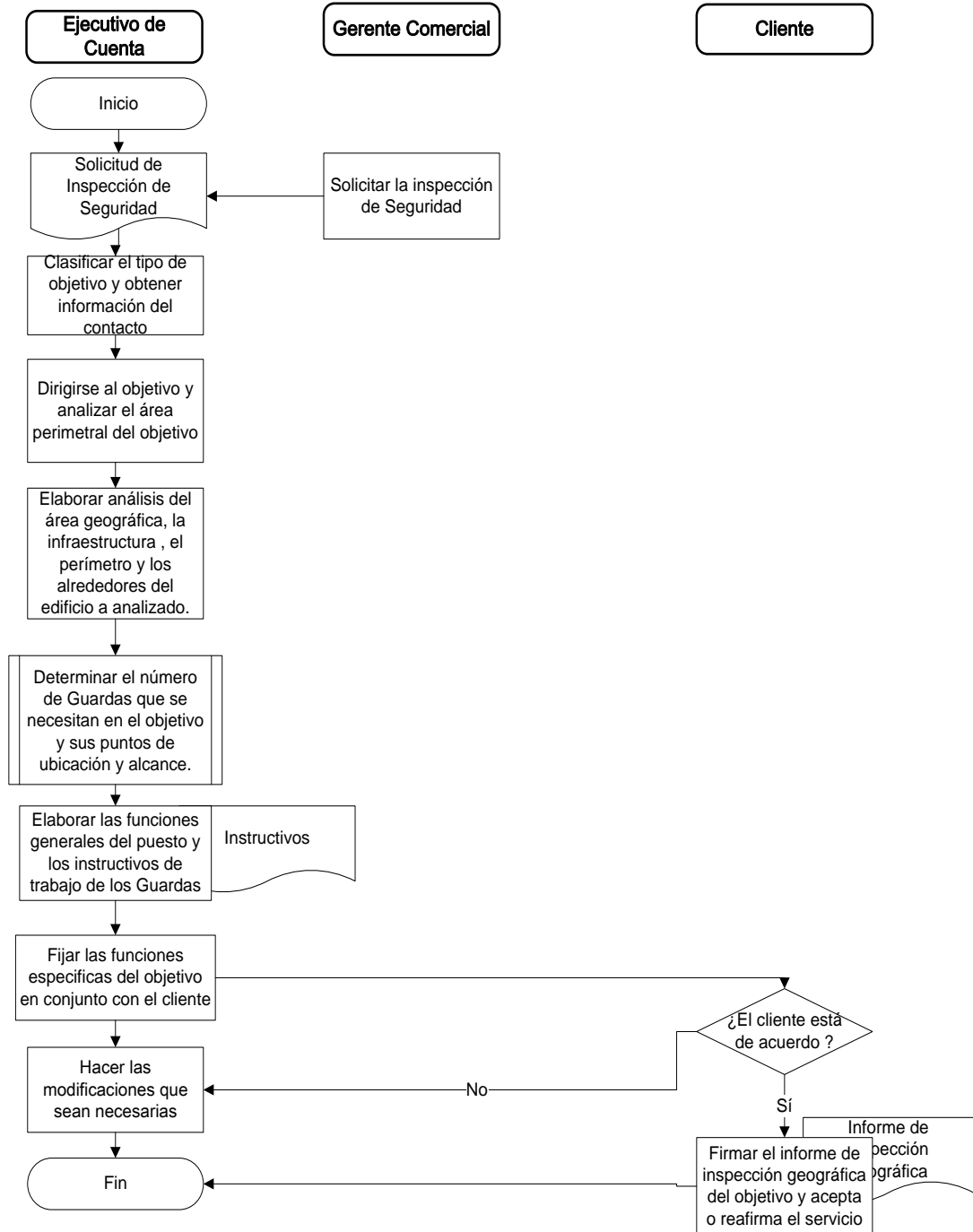
 Conocer y dar seguimiento a incidencias de la Empresa G4S.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




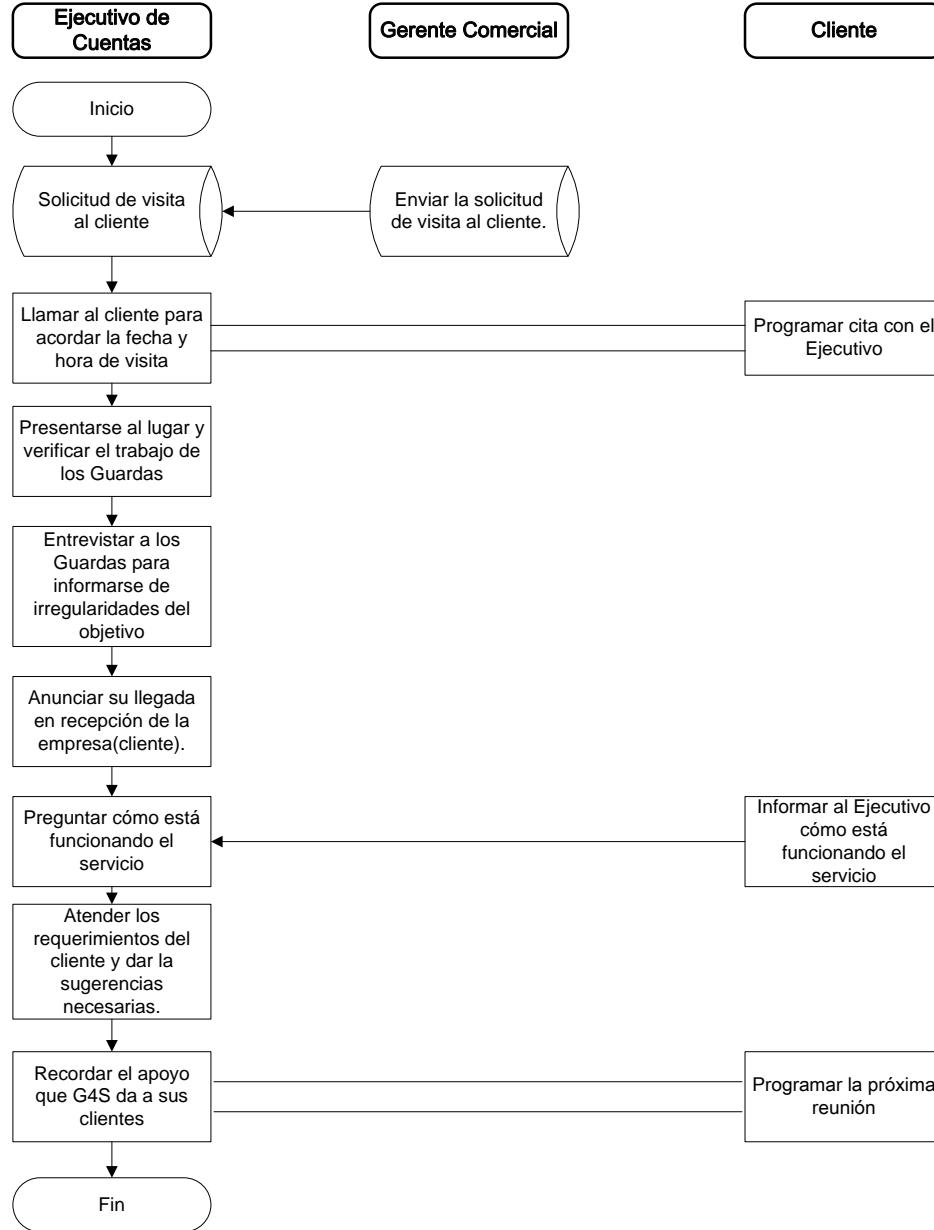
 Control y revisión de los trabajos del Supervisores de Campo				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



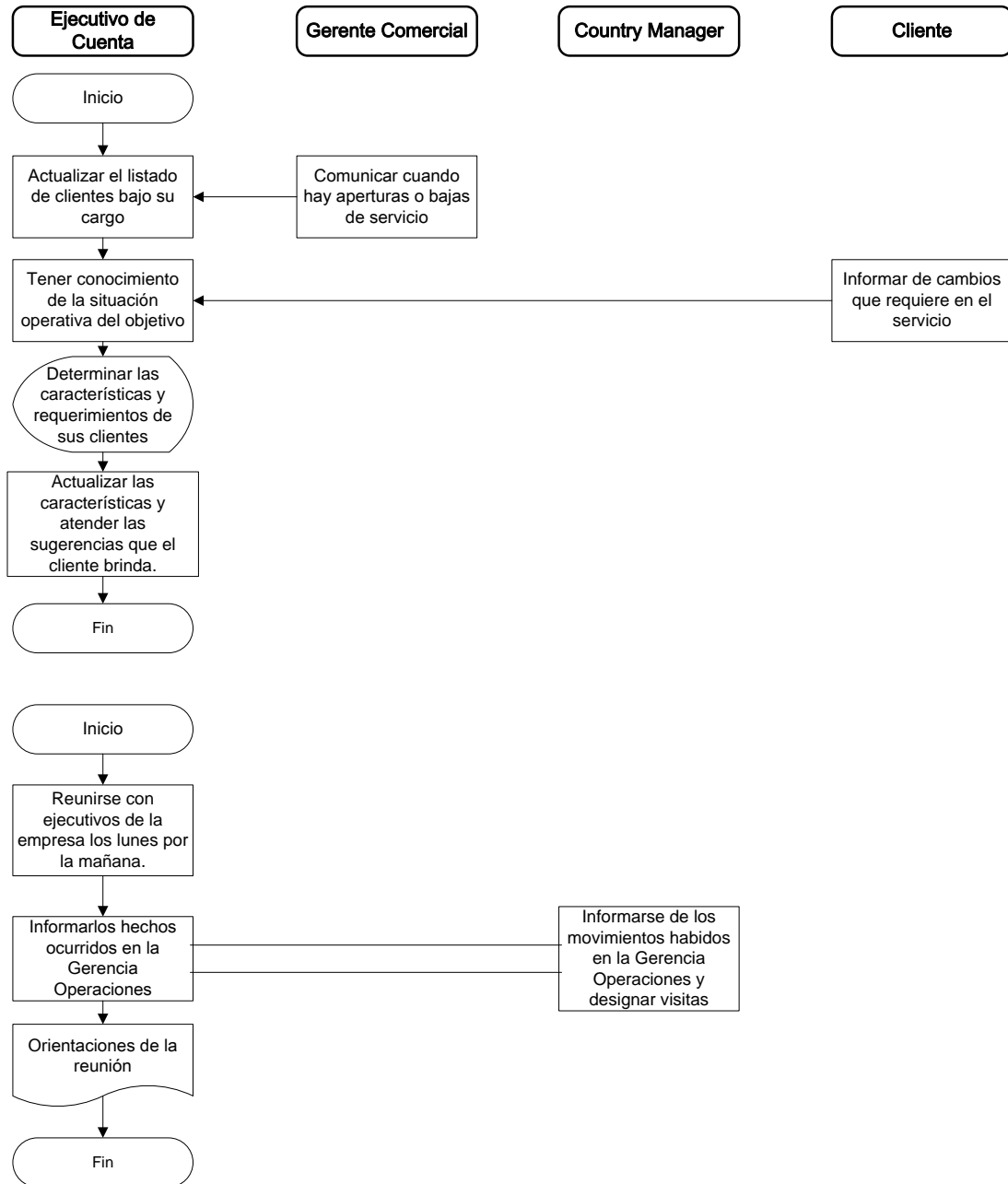
 Realizar inspecciones de la Seguridad geográfica del objetivo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




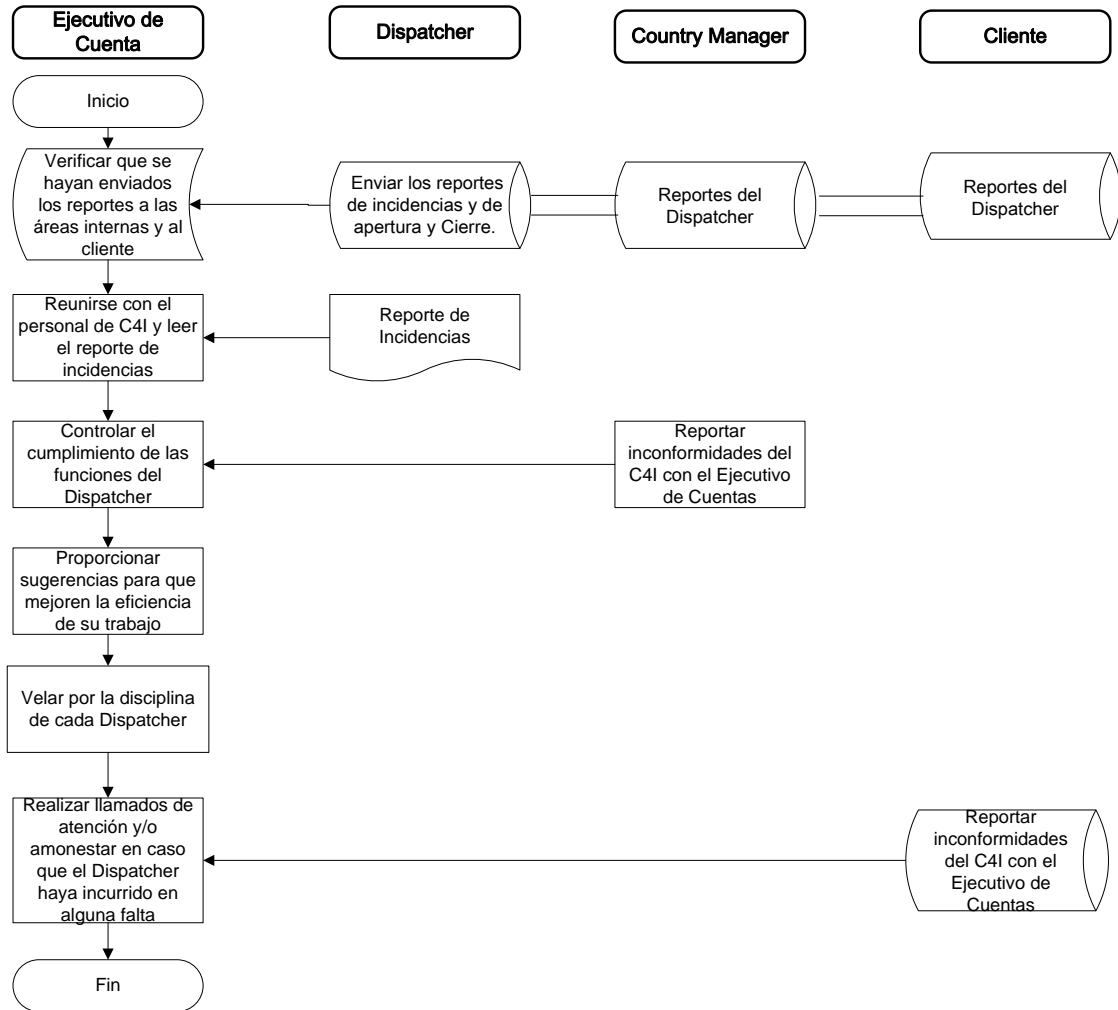
 Visitar a los clientes para verificar la calidad del servicio			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




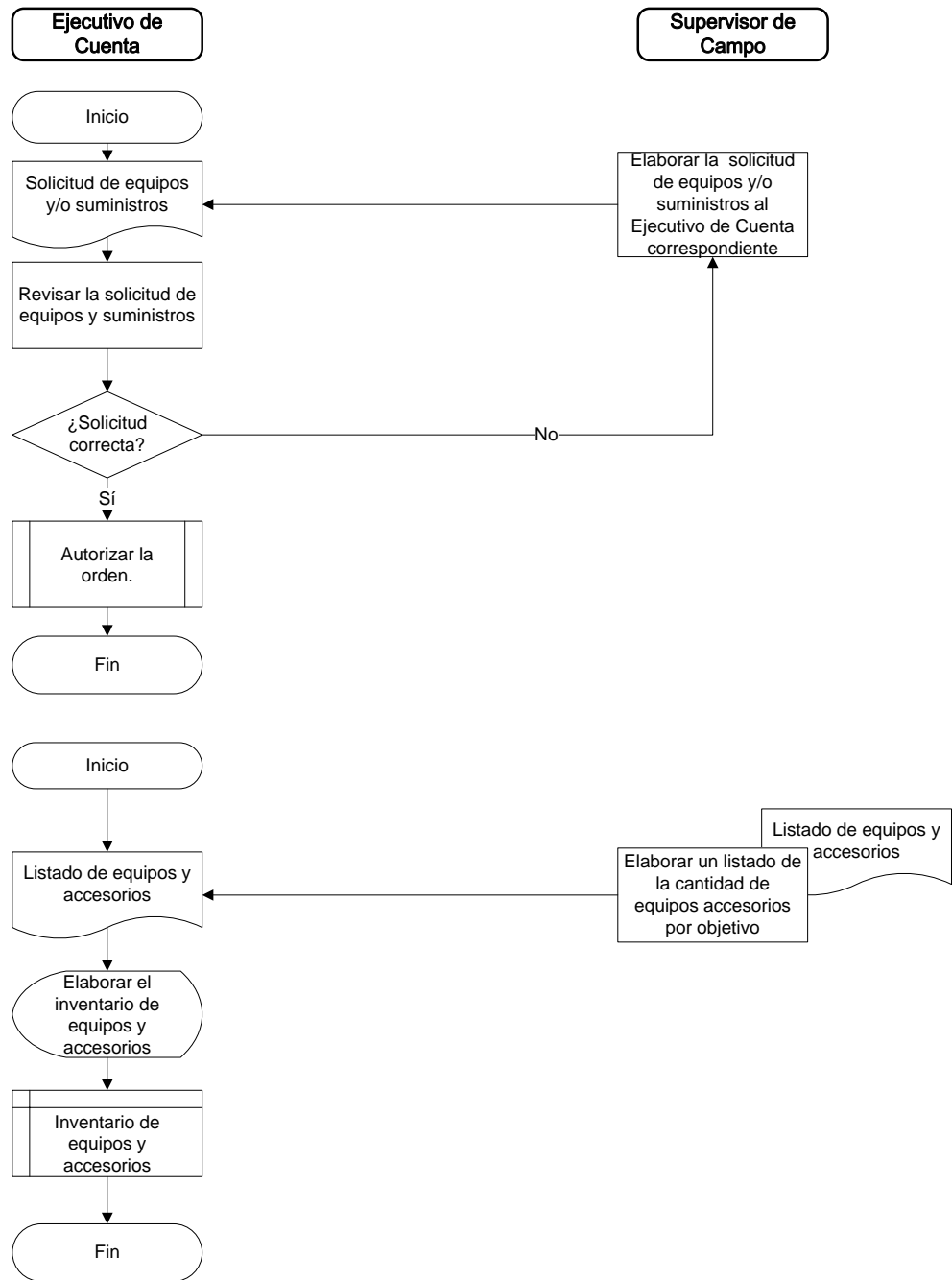
GS Elaborar registro de clientes y objetivos/Participar en reuniones internas de trabajo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




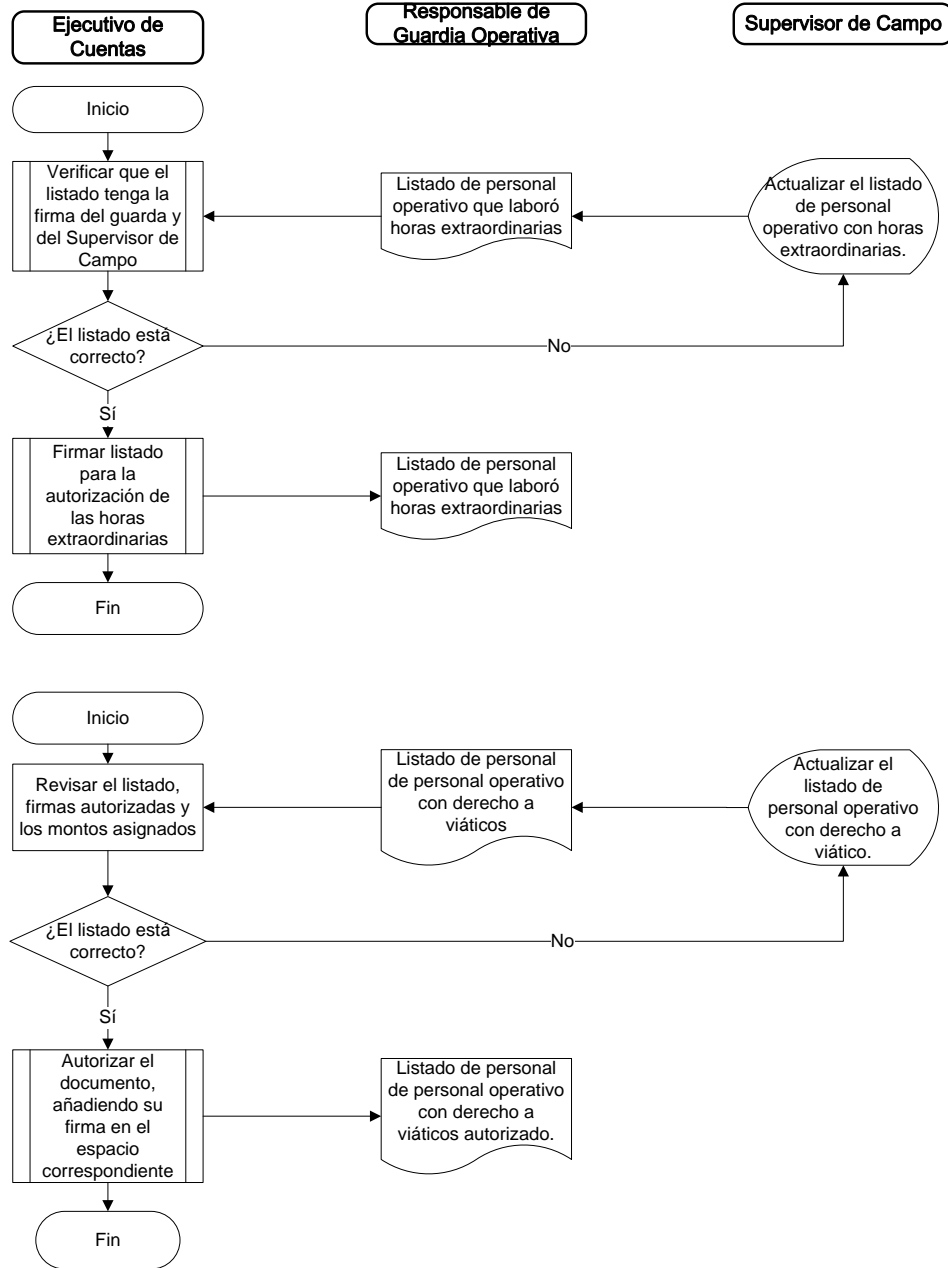
 Controlar trabajo de Dispatcher del C4I.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




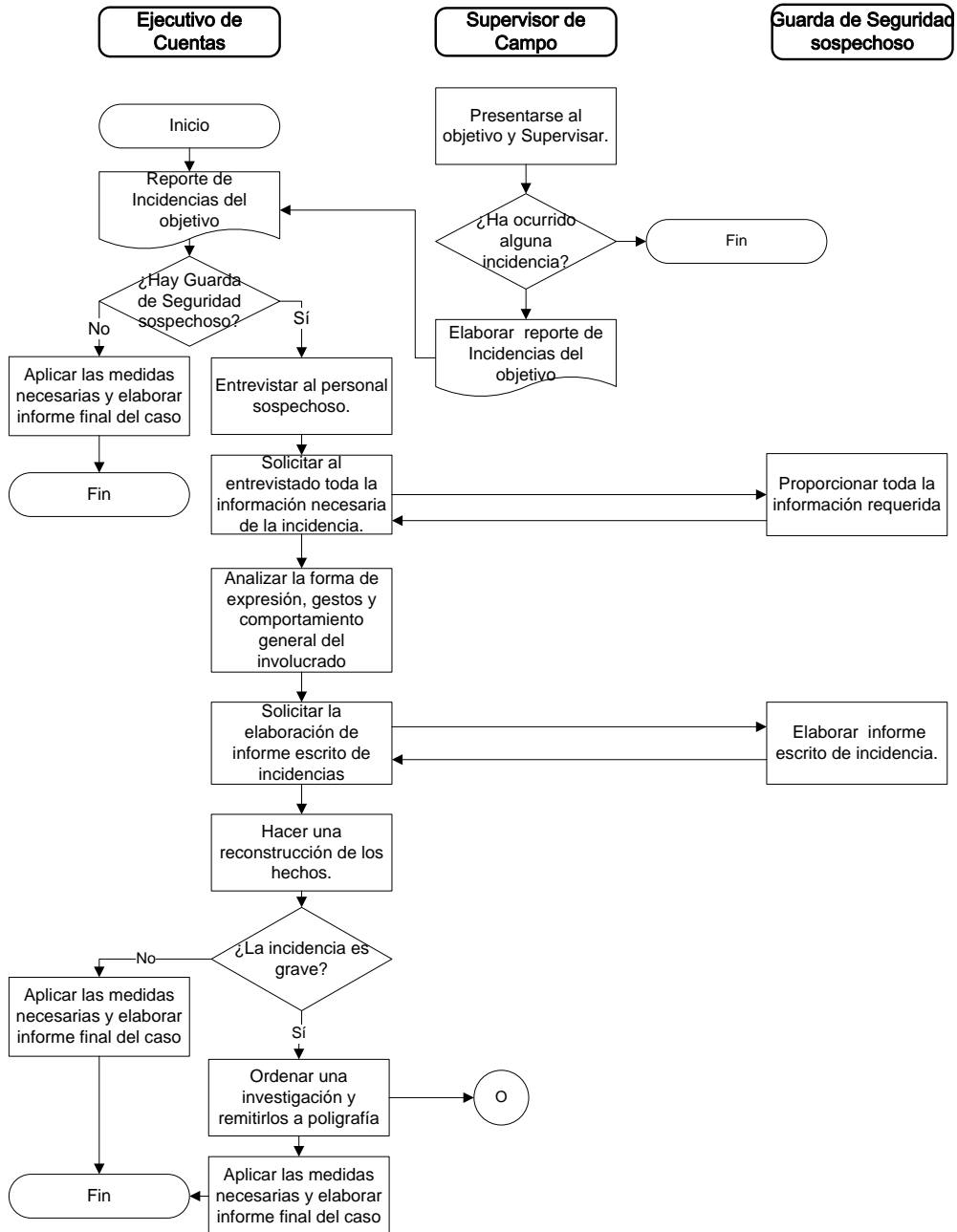
 Garantizar equipos y suministros de la Gerencia de Operaciones/ Elaborar inventario de los equipos y accesorios.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




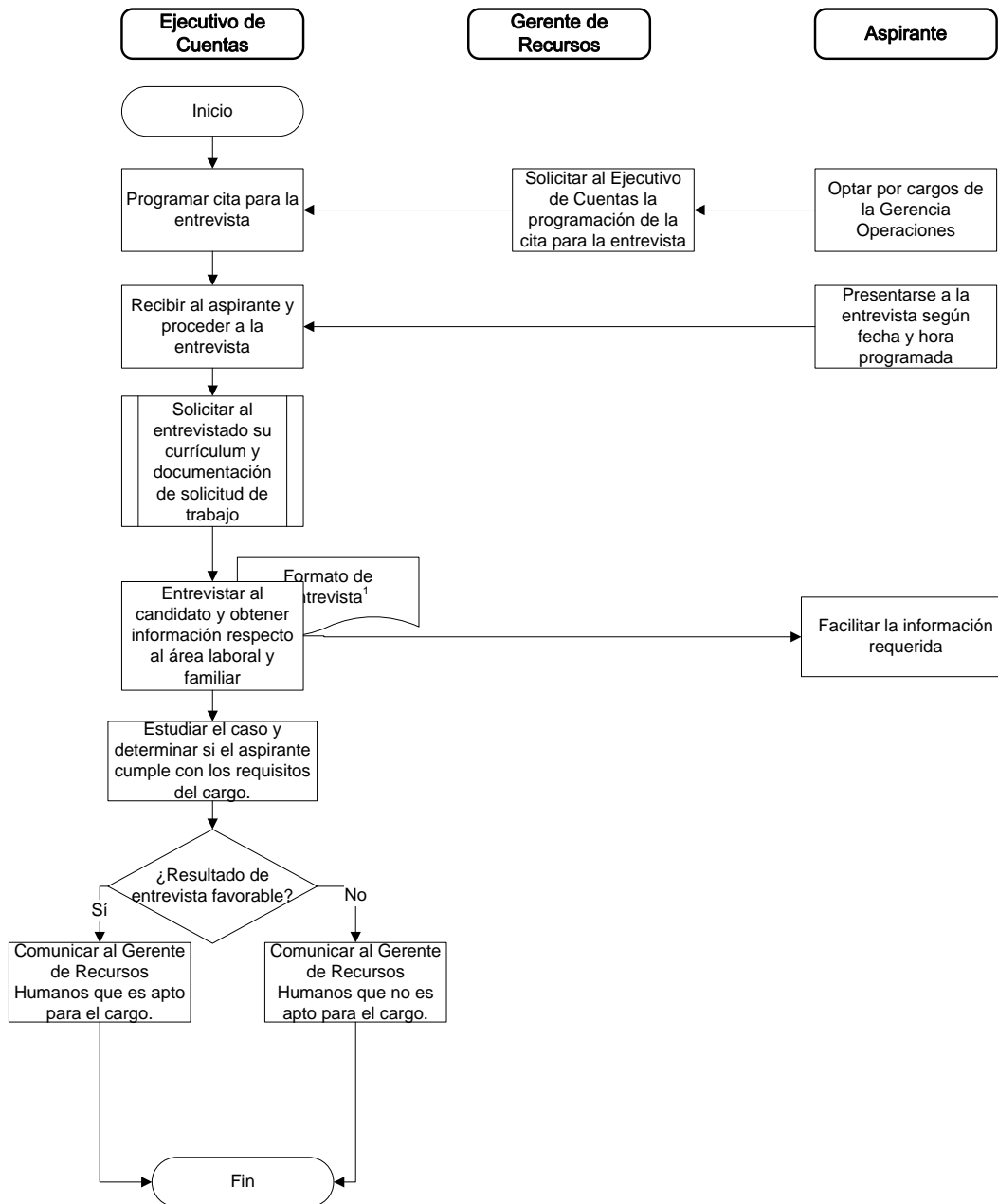
 Autorizar horas extraordinarias /Autorizar viáticos de transporte.				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




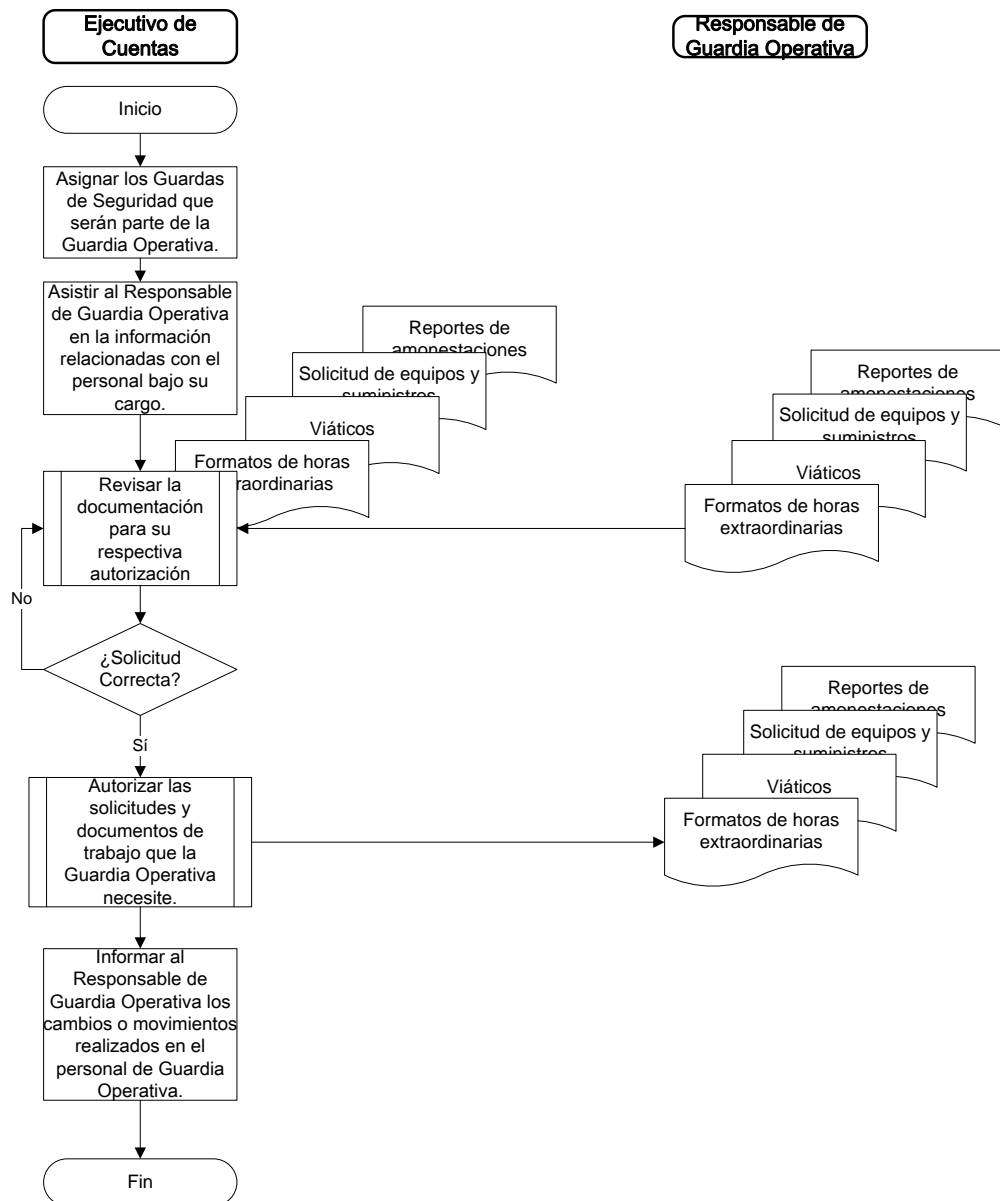
 Dar seguimiento a incidencias de la Gerencia Operaciones.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




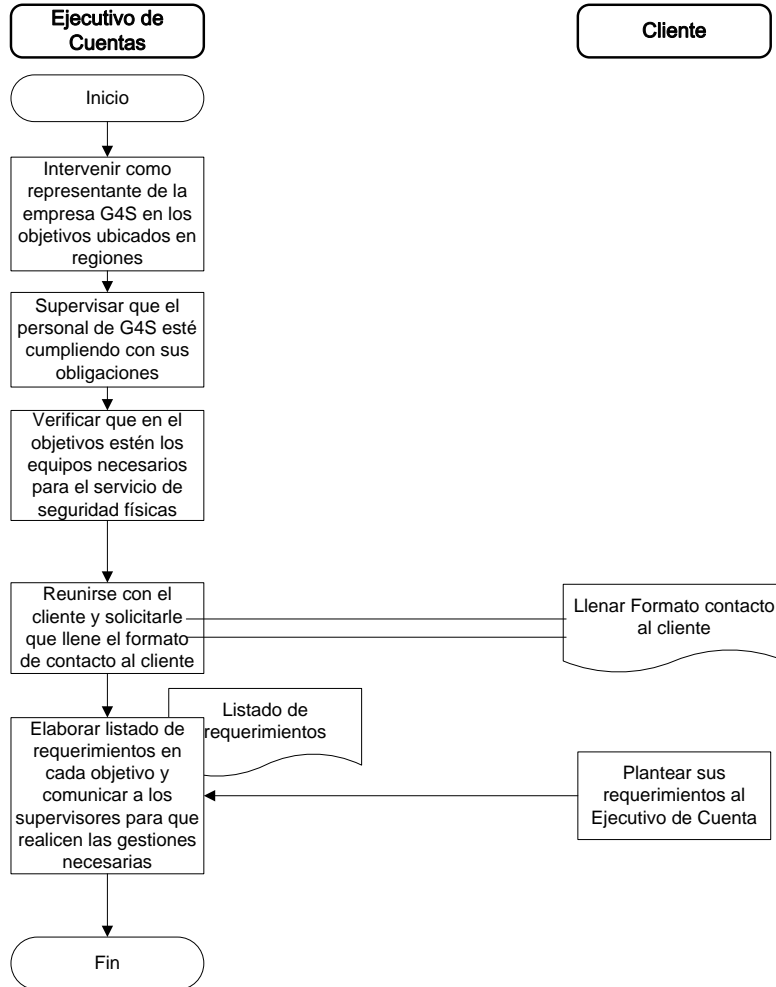
 Realizar entrevistas a los aspirantes la Gerencia de Recursos Humanos le designe.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




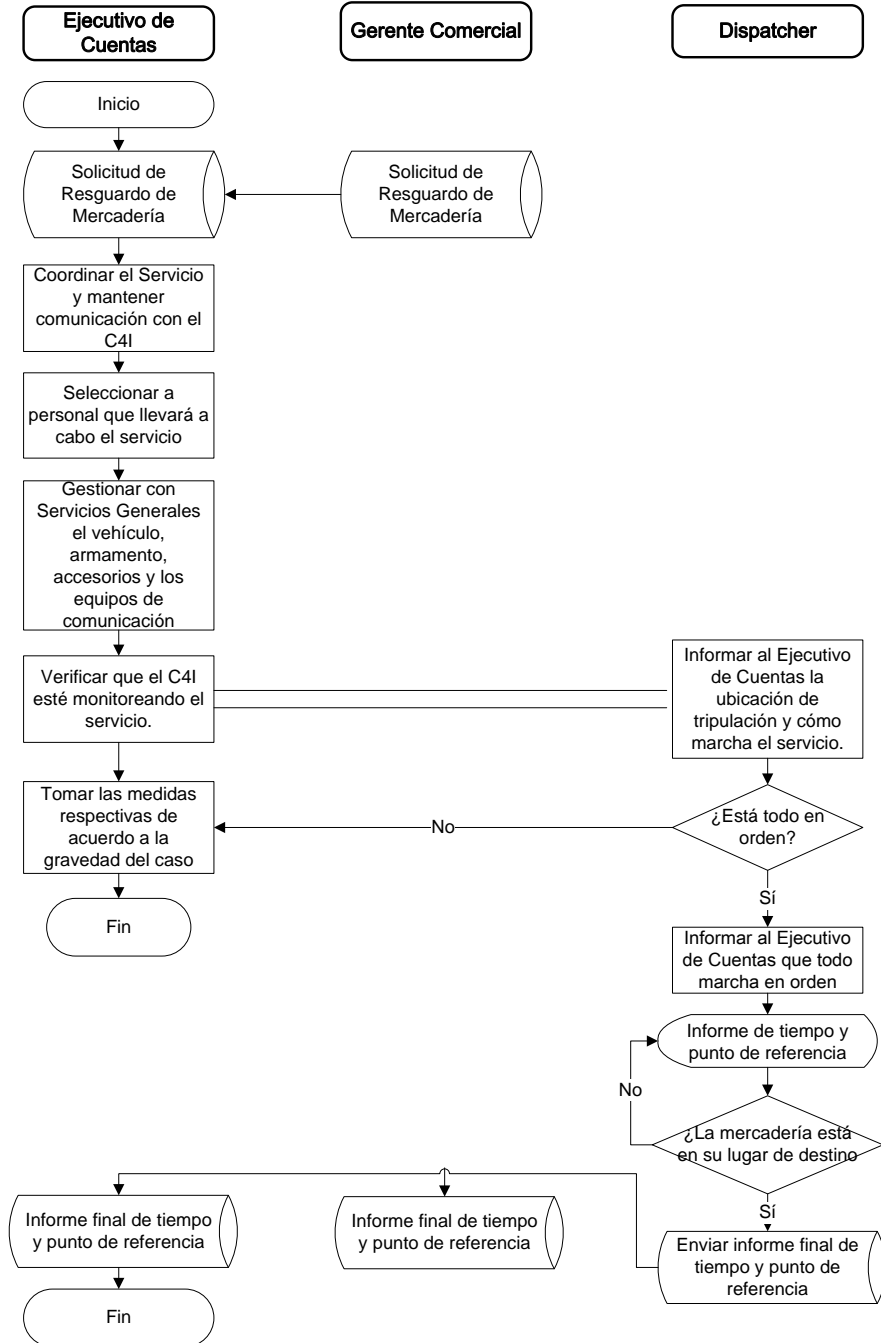
 Controlar el funcionamiento de Guardia Operativa			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




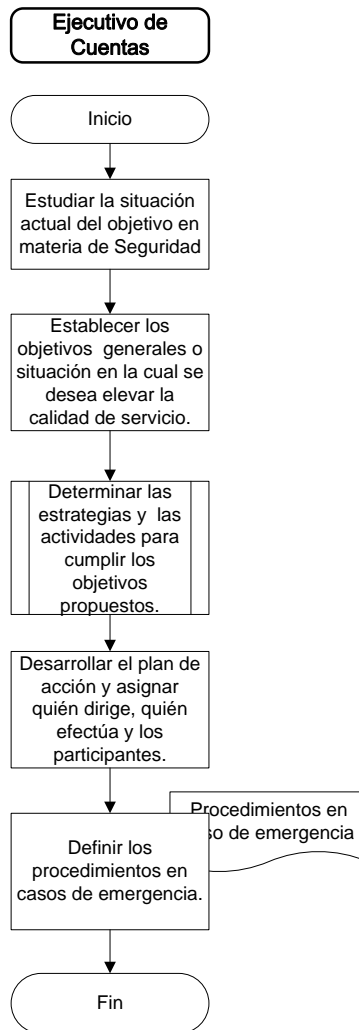
 Representar a la Empresa G4S en los objetivos ubicados en las regiones.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Coordinar el servicio de Resguardo de mercadería				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



 Elaborar plan de acción para los objetivos.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Ejecutivo de Cuentas	Fecha de elaboración: 18-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Supervisor de Campo



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua”.

Nombre del Cargo:	Supervisor de Campo.
Ubicación:	Gerencia de Operaciones.
Jefe inmediato:	Ejecutivo de cuentas.
Subordinados o personal a cargo:	Supervisor de área, Coordinador, Guarda de Seguridad.
Cantidad de puestos:	18
Nivel:	IV
Función General:	Verificar el trabajo del Guarda de seguridad y el desarrollo del plan de seguridad en el puesto asignado siendo un facilitador del trabajo del personal de servicios de seguridad garantizando un servicio satisfactorio a los clientes.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejecutar la Supervisión en los Objetivos de la zona asignada. ✚ Organizar la distribución de radios, armas y personal de Seguridad en la zona correspondiente. ✚ Realizar el contacto al cliente. ✚ Controlar al personal de seguridad en la zona asignada. ✚ Mantener constante comunicación con el Dispatcher del Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas(C4I) ✚ Asistir las activaciones de alarmas en tiempo y forma. ✚ Informar en tiempo y formas las incidencias al Ejecutivo de Cuentas responsable del Objetivo. ✚ Actualizar la base de datos de los clientes de los Objetivos de su zona de trabajo. ✚ Elaborar los rol de trabajo de los Guardas de Seguridad ✚ Atender las emergencias que se presenten en su zona de trabajo asignada. ✚ Realizar entrega de turno a su relevo en tiempo y forma.

Requisitos del Cargo: Mínimo bachiller
Experiencia: más de cinco años de experiencia en Servicios de Seguridad.
Competencia: <ul style="list-style-type: none">+ Trabajo en equipo+ Liderazgo.+ Proactivo.+ Responsabilidad.+ Buenas relaciones humanas.
Relaciones con otros cargos: Ejecutivo de Cuentas, Dispatcher, Responsable de Guardia Operativa, Supervisor de área, Coordinador, Guarda de Seguridad, Gerente de Recursos humanos, Atención al Cliente Interno, Programador de Horarios, Tramitador de licencia DAEM, Responsable de Servicios Generales, Recepcionista.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/4	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Ejecutar la supervisión en la zona asignada.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Informar al Dispatcher el código del Objetivo en el que se desarrollará la supervisión.	
	2.	Marcar con el proxipen el chip del Objetivo al momento de encontrarse en el lugar.	
	3.	Actuar como un instructor permanente al personal operativo para garantizar la calidad del servicio	
Guarda de Seguridad	4.	Inspección del porte y Aspecto del Guarda de seguridad.(Ver anexo 14) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Uniforme limpio y planchado. ✓ Pelo corto y afeitado. ✓ Si usa bigote, cortado a la comisura de los labios. ✓ Calzado limpio y lustrado. 	
	5.	Controlar la puntualidad y asistencia del Guarda de Seguridad en el Objetivo.	
	6.	Inspección del lugar de trabajo del Guarda de seguridad, esto comprende: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobar la integridad estructural del Objetivo (instalaciones físicas), perímetro (posibles 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/4	Nombre del Procedimiento: Ejecutar la supervisión en la zona asignada.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	<p>7.</p> <p>8.</p> <p>9.</p> <p>10.</p>	<p>lugares de penetración en muros, cercos, enverjados) y de los accesos del mismo (puertas, ventanas, entrada principal, portones).</p> <p>✓ Comprobar que el Guarda de Seguridad realice sus funciones conforme a las órdenes de puesto, disposiciones y políticas del cliente.</p> <p>Revisar si se encuentran al alcance del Guarda de Seguridad llaves, materiales, equipos o vehículos y saber siempre quién, por parte del cliente, es el responsable del manejo de los mismos.</p> <p>Anotar la información requerida de la hoja de control de visitas (Ver anexo 15).</p> <p>Firmar el control de visitas que lleva el Guarda de Seguridad en su Objetivo en caso que el cliente haya solicitado esta medida en el Objetivo.</p> <p>Revisión de documentos de trabajo en el Objetivo.</p> <p>✓ Bitácora de incidencia con información actualizada.</p> <p>✓ Control de Asistencia de los Guardas de Seguridad.(Ver anexo 16)</p> <p>✓ Control de salida y entrada de equipos y materiales. .</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 3/4	Nombre del Procedimiento: Ejecutar la supervisión en la zona asignada.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Ejecutivo de Cuenta	11.	<p>✓ Revisión de órdenes de puesto del Objetivo</p> <p>Evaluar el dominio de las órdenes de puesto de los Guardas de Seguridad, conforme el recorrido en el Objetivo.</p> <p>Verificar el correcto uso de los medios asignados así como de su control mediante los instrumentos creados para dicho fin.</p>
	12.	Explicar los conceptos relacionados con las Órdenes Generales y Específicas del Guarda de Seguridad.
	13.	Registrar en las bitácoras las observaciones encontradas durante la supervisión del Objetivo, así como de cualquier medida o acción inmediata que se realizó.
	14.	Amonestar al Guarda de Seguridad en caso de que el trabajador incumpla con alguna de las normas.
	15.	Apoyar al Guarda de Seguridad en el desarrollo del servicio, sugerir e informar de las disposiciones de los Ejecutivos de Cuenta.
	16.	Abordar los diferentes planteamientos que le haga el personal de Seguridad para buscar vías de soluciones que sean de carácter operativo y de no estar dentro de sus facultades, deberá canalizarlo a través de la Gerencia Operaciones con el Ejecutivo de Cuentas.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 4/4	Nombre del Procedimiento: Ejecutar la supervisión en la zona asignada.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Ejecutivo de Cuentas	17.	Conclusión de la supervisión, anotación de observaciones en la bitácora.
	18.	Firma del Supervisor de Campo en la hoja de confronta del Objetivo.
	19.	Elaborar Reporte por escrito de las incidencias o situaciones encontradas en los Objetivos a los Ejecutivos de Cuentas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Organizar la distribución de radios, armas y personal de Seguridad.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Realizar el levantamiento de los medios de aquellos Objetivos cancelados.	
	2.	Tramitar siempre de forma expedita las necesidades de equipos y/o accesorios en los Objetivos. Cumpliendo con los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar la solicitud con la firma autorizada del Ejecutivo de Cuentas a Servicios Generales. ✓ Recibir los equipos y/o accesorios así como la orden de salida y de entrega. ✓ Verificar que los equipos estén en correcto estado y funcionamiento. ✓ Trasladarse al Objetivo y llamar al C4I para informar su llegada. ✓ Firmar control de Servicios Generales, orden de salida, orden de entrega. ✓ Entregar equipos y/o accesorios al Guarda. ✓ Realizar pruebas al radio con el Dispatcher de C4I ✓ Retirarse del Objetivo. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Organizar la distribución de radios, armas y personal de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	3. 4. 5.	<p>Informar al Responsable de Servicios Generales, las armas y radios que requieran mantenimiento y otros accesorios que deban reponerse.</p> <p>Inspeccionar del estado de los medios distribuidos en cada Objetivo y reportar aquellos que no estén en condiciones de ser usados adecuadamente.</p> <p>Garantizar los relevos en tiempo y forma, cumpliendo con las normas y regulaciones ya establecidas, para ello debe llamar al Dispatcher para confirmar las ausencias que la Guardia Operativa no pudo cubrir.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar contacto al Cliente.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
		El Supervisor de Campo debe mantener una comunicación continúa con el cliente con el fin de conocer sus inquietudes, necesidades, quejas o sugerencias.	
	1.	Visitar al cliente	
	2.	Preguntar si lo pueden atender, si no le pueden atender hacer cita para la próxima visita	
	3.	Presentarse como Supervisor de Campo.	
	4.	Preguntarle al cliente que tal le parece el servicio	
	5.	Llenar el formato de contacto al cliente la cual consta de los siguientes campos(Ver anexo 11)	
		✓ Cliente: nombre del cliente	
		✓ Dirección : dirección del Objetivo que se visita	
		✓ Efectuado por: el nombre del Supervisor de Campo que realiza la visita	
		✓ Fecha: fecha en que se realizó la visita.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Realizar contacto al cliente.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Ejecutivo de Cuentas	6.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema de la reunión: de lo que se habla en la reunión con el cliente pueden ser quejas, alguna solicitud del cliente, entrega de artículos. ✓ Acuerdo: el acuerdo que hace el Supervisor de Campo con el cliente. ✓ El cliente llena una de las siguientes casillas : altamente satisfecho, satisfecho, insatisfecho ✓ Explique aquí porque : el cliente escribe la razón por la cual da esa calificación ✓ Firma del cliente y del Supervisor de Campo. <p>Entregar hojas de contacto al cliente al Ejecutivo de Cuentas</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar al personal de seguridad asignado en su zona.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Elaborar los roles de trabajo de los Guardas de Seguridad de su zona.	
	2.	Administrar las sanciones del personal de seguridad de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno.	
	3.	Tramitar las solicitudes que sean expresadas por el Guarda de Seguridad y que sean de su dependencia, en un término no mayor a las 48 horas.	
	4.	Cuando corresponda debe trasladar al Guarda de Seguridad al Objetivo asignado.	
	5.	Comprobar la disposición física y mental del Guarda de Seguridad para la ejecución de sus tareas	
	6.	Promover en el Guarda de Seguridad el cumplimiento voluntario de sus deberes y órdenes de puesto.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Administrar al personal de seguridad asignado en su zona.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Guarda de Seguridad	7.	Escuchar y atender en lo posible las necesidades del Guarda de Seguridad, así como orientar el trámite de las mismas.
	8.	Promover en el Guarda de Seguridad la importancia de su trabajo como parte de la prevención del delito.
	9.	Apoyar al Guarda en el afianzamiento de los conocimientos del plan de seguridad que aplique al Objetivo.
	10.	Reportar todo acto de indisciplina y mala conducta del Guarda de Seguridad.
Ejecutivo de Cuentas	11.	Entregar la boleta de amonestación al Ejecutivo de Cuentas responsable del Objetivo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Mantener constante comunicación con el Dispatcher del Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas(C4I)			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Reportar al Dispatcher de C4I la salida de la compañía hacia el área de Campo.	
	2.	Informar al Dispatcher de C4I cuando se haga presente en cada uno de los puestos donde ende efectuando la Supervisión, ya sea por el radio de comunicación o bien el medio que tenga al alcance.	
	3.	Recibir información de Dispatcher de C4I cuando el cliente solicite alguna reunión o se requiera de la presencia del Supervisor de Campo en el Objetivo.	
	4.	Coordinar con el Dispatcher de C4I las ausencias de los Objetivos de la Zona.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Asistir las activaciones de alarmas en tiempo y forma.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 	<p>Cuando el Dispatcher le informa al Supervisor de Campo la activación de alguna alarma este debe de dejar lo que está haciendo para asistir al lugar donde se activó la alarma.</p> <p>Recibir llamada del Dispatcher de C4I, con información de la dirección del Objetivo al cual debe dirigirse. Se debe de fijar a la hora en que le avisa el Dispatcher.</p> <p>Dirigirse al Objetivo que el Dispatcher le indique.</p> <p>Llamar al Dispatcher para informar que ya se encuentra en el Objetivo</p> <p>Revisar el perímetro para ver si encuentra algún sospechoso</p> <p>Llenar reporte de asistencia de alarma (Ver anexo Reporte de asistencia de alarma), el cual contiene los siguientes campos(Ver anexo 27)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del cliente ✓ Supervisor de Campo que atiende ✓ Fecha 	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:		Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/2	Asistir las alarmas en tiempo y forma.
Dispatcher	6.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hora de activación ✓ Hora de asistencia ✓ Contacto en el sitio ✓ Cargo ✓ Observaciones ✓ Firma del cliente ✓ Firma de Dispatcher de turno <p>Informar de situación al Dispatcher y seguir los procedimientos establecidos en caso de presentarse una emergencia.(Ver anexo 21)</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de Campo.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 15 nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Informar en tiempo y formas las incidencias al Ejecutivo de Cuentas responsable del Objetivo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Ejecutivo de Cuentas	1.	Reunirse diariamente con el Ejecutivo de Cuenta encargado del Objetivo y su relevo para brindar informe de su turno de trabajo.
	2.	Informar al Ejecutivo de Cuentas de todos los incidentes ocurridos en los Objetivos durante su turno de trabajo.
	3.	Recibir orientaciones de parte del Ejecutivo de Cuentas y las medidas a tomar para evitar incidentes similares ocurridos durante su turno de trabajo.
Dispatcher	4.	Reportarse periódicamente al Dispatcher del Centro de Control y Comando de Comunicaciones (C4I), para reportar su ubicación y cómo se está desarrollando el trabajo de supervisión.
	5.	Informar oportunamente al Dispatcher de cualquier incidente ocurrido.
	6.	El Dispatcher se encargará de contactar a las autoridades correspondientes.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Actualizar la base de datos de los clientes de los Objetivos de su Zona de trabajo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1. 2.	Verificar las condiciones generales en los puestos de servicio. Mantener un registro completo y actualizado de los puestos de servicios bajo su supervisión donde aparezcan datos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre y dirección del puesto. ✓ Teléfonos del puesto. ✓ Nombre y teléfonos de los responsables con los que deben de comunicarse en caso de emergencia. ✓ Nombre de los Guardas de Seguridad ✓ Cantidad, tipo y número de serie del armamento, cantidad de municiones, de otros de equipos que hay en los puestos de servicios, así como cualquier otro detalle que se considere importante. 	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de Campo.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 15 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar rol de trabajo del Guarda de Seguridad.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Servicios Generales	1.	El Supervisor de Campo es el encargado de elaborar el rol de trabajo de los Guardas de Seguridad en aquellos Objetivos donde no hay un Supervisor de área o un Coordinador
	2.	Solicitar en Servicios Generales los formatos de rol de trabajo.(Ver anexo 17)
Dispatcher	3.	Dirigirse al Objetivo del cual desea hacer el rol de trabajo
	4.	Llamar al Dispatcher para informar el nombre del Objetivo dónde se ha hecho presente.
	5.	Marcar el proxipen.
Guarda de Seguridad	6.	Llenar hoja de control de visitas
	7.	Firmar el control de visitas que lleva el Guarda de Seguridad en su Objetivo
	8.	Verificar el porte y uniforme del Guarda de Seguridad.
		Comprobar la disposición física y mental del Guarda de Seguridad para la ejecución de sus tareas.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar rol de trabajo del Guarda de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	9.	Preguntar cuántos Guardas de Seguridad están asignados a ese Objetivo, los nombres de estos, de cuanto es el turno, los días que tienen libres y con esta información el elabora el rol de trabajo.
	10.	Escuchar y atender en lo posible las necesidades del Guarda de Seguridad, así como orientar el trámite de las mismas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/5	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender las emergencias que se presenten en su zona de trabajo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
		<u>Robo en el Objetivo:</u>	
	1.	Dirigirse al Objetivo donde se realizó el robo, en la mayor brevedad posible.	
	2.	Proteger la escena del crimen, levantar toda la información de interés y los nombres de las personas involucradas y testigos.	
Dispatcher	3.	Informar sobre el robo al Dispatcher y si hay detenidos.	
	4.	Comunicarse con el Dispatcher para que envíe a las autoridades policiales.	
Guarda de Seguridad	5.	Brindar orientaciones al Guarda de Seguridad.	
	6.	Escortar a los detenidos en caso de haberlos.	
	7.	Anotar en bitácora el día, fecha, y hora del incidente, así como el número de patrulla, número de chapa del oficial a cargo, nombre de probables testigos y toda la información que sea de interés operativo.	
Dispatcher	8.	Remitir información al Dispatcher, quién informará a los Ejecutivos de Cuenta.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 2/5	Nombre del Procedimiento: Atender las emergencias que se presenten en su zona de trabajo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	9. 1. 2. 3. 4. 5.	<p>Apoyar las gestiones trasladando a la estación de policía a los Guardas de Seguridad que servirán de testigo.</p> <p style="text-align: center;"><u>En caso de asalto:</u></p> <p>1. Cuando tenga conocimiento de un asalto que esté en proceso debe proceder con serenidad y cautela, al momento de llegar al Objetivo.</p> <p>2. Estacionar su moto a una distancia prudencial y dirijase caminado y protegiéndose en árboles, paredes, muros, cunetas, o cualquier objeto que le sirva de protección a su cuerpo.</p> <p>3. Comunicar de la situación al Dispatcher una vez que tenga visibilidad del Objetivo donde se está realizando el asalto.</p> <p>4. Identificar la cantidad de asaltantes para que el Dispatcher le comunique esa información a la Policía Nacional.</p> <p>5. Si le ha sido posible ingresar al lugar donde se ha realizado el asalto, informa al C4I si hay personas heridas o muertas, pida ambulancias, recuerda siempre “preservar su vida”. Con relación al uso de arma, siempre recuerde lo siguientes pasos:</p> <p>✓ Dar voz preventiva (“Alto o disparo”)</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 3/5	Nombre del Procedimiento: Atender las emergencias que se presenten en su zona de trabajo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	6.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si no acatan este llamado realice un disparo preventivo (al aire). Memorizar los siguientes rasgos de los asaltantes: ✓ Edad. ✓ Sexo ✓ Color de ojos, cabello. ✓ Estatura. ✓ Deficiencias físicas (al caminar). ✓ Señas visibles (en la cara). ✓ Color de ropa. ✓ Bigote (si tuviera) <p style="text-align: center;"><u>En caso de robo de arma de fuego:</u></p>
Dispatcher	1.	Recibir llamada del Dispatcher quién indicará el nombre y dirección del Objetivo donde se dió lugar el robo de arma.
	2.	Dirigirse al Objetivo.
	3.	Llamar al Dispatcher para informar que ya se ha hecho presente al Objetivo
Guarda de Seguridad	4.	Preguntar al Guarda de Seguridad involucrado en el incidente como sucedió el incidente y de cuánto fue el total las pérdidas
	5.	Revisar todo el perímetro del Objetivo.
	6.	Elaborar informe de la información brindada por el Guarda de Seguridad.



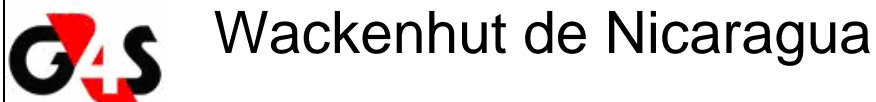
Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 4/5	Nombre del Procedimiento: Atender las emergencias que se presenten en su zona de trabajo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	7. 8. 9. 10.	Dirigirse a estación de policía correspondiente. Reportar al Dispatcher su llegada a la estación de policía. Marcar con el proxipen el chip correspondiente a la Policía Nacional. Interponer denuncia en estación de Policía correspondiente , seguir las indicaciones que brinde la Policía manteniendo al tanto a sus superiores.
Ejecutivo de Cuentas	11.	Esperar a que le entreguen copia del acta de la denuncia
	12.	Dirigirse a la Empresa e informar a C4I de su llegada a la Empresa.
	13.	Marcar en el proxipen el chip correspondiente a la empresa.
Servicios Generales	14.	Entregar copia de la denuncia e informe al Ejecutivo de Cuentas responsable del Objetivo.
	15.	Solicitar a Servicios Generales una nueva arma para el Objetivo.
		<u>En caso de encontrarse un objeto extraño</u>
	1.	Mantener la calma, informar al Ejecutivo de Cuenta y C4I sobre el objeto encontrado y que este valore si debe evacuar el local.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 5/5	Nombre del Procedimiento: Atender las emergencias que se presenten en su zona de trabajo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Dispatcher	<ol style="list-style-type: none"> 2. 3. 4. 5. 1. 2. 3. 4. 	<p>No tocarlo y no darle golpes o movimientos bruscos.</p> <p>Verificar que no se usen medios de radios y celulares cerca del objeto ya que estos podrían activar el dispositivo.</p> <p>Llamar a la policía y a los bomberos si no se tiene al personal que pueda revisar el paquete, se deberá indicándole que lleguen con la sirena apagadas para evitar el temor.</p> <p>Solicitar al personal que ingrese al lugar que dejen bolsos y/o paquetes con previa identificación con la finalidad de que exista un control y de ser posible que muestre que es lo andan en dicho bolsos</p> <p><u>En caso de huelgas o disturbios en el Objetivo:</u></p> <p>Trasladarse al lugar donde se esté presentando el incidente e informar al Dispatcher de C4I la hora de llegada.</p> <p>Brindar informe de Situación al Dispatcher de C4I y al responsable del Objetivo.</p> <p>Realizar los movimientos de armas de los diferentes puestos.</p> <p>Organizar al personal de refuerzo en caso que fuera necesario.</p>

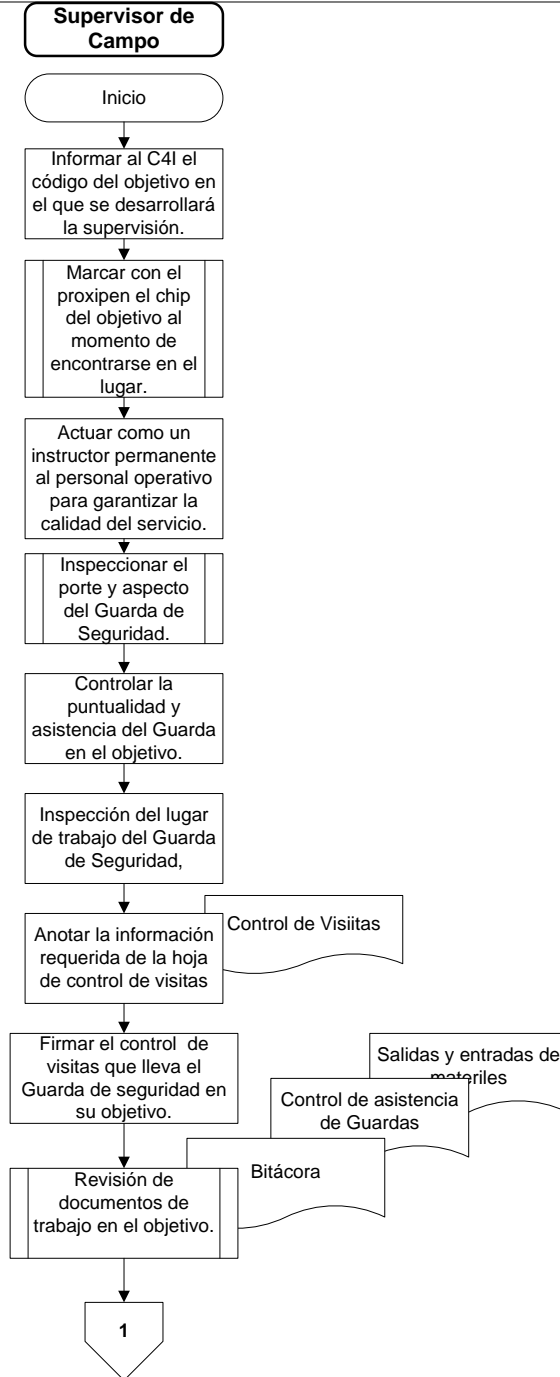



Wackenhut de Nicaragua

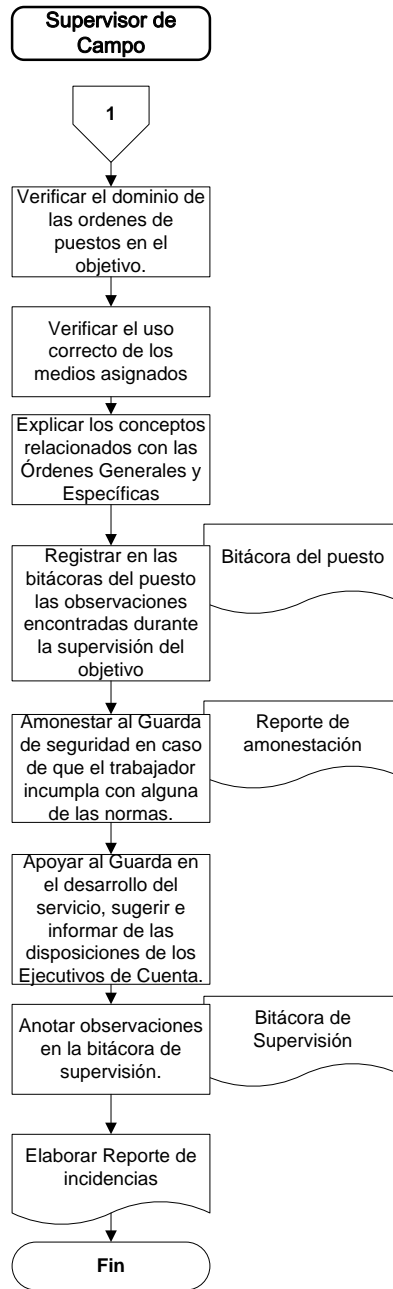
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de Campo.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 15 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar entrega de turno a su relevo en tiempo y forma.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Elaborar un informe analítico de su turno de trabajo donde se reflejen las incidencias, necesidades, problemática global de la disciplina, factores que pueden afectar el servicio y que pueden prevenirse con las sugerencias respectivas.	
Dispatcher	2.	Entregar proxipen al Dispatcher para obtener el informe de descarga.	
Responsable de Guardia Operativa.	3.	Proporcionar el informe de descarga al Responsable de Guardia Operativa para su respectivo control.	
	4.	Entregar la bitácora de Supervisión de la Zona.	
	5.	Hacer entrega del radio de comunicación, el proxipen, las armas y los accesorios correspondientes.	
Ejecutivo de Cuentas	6.	Participar de la reunión con el Ejecutivo de Cuenta y el Supervisor de Campo entrante.	

Diagramas

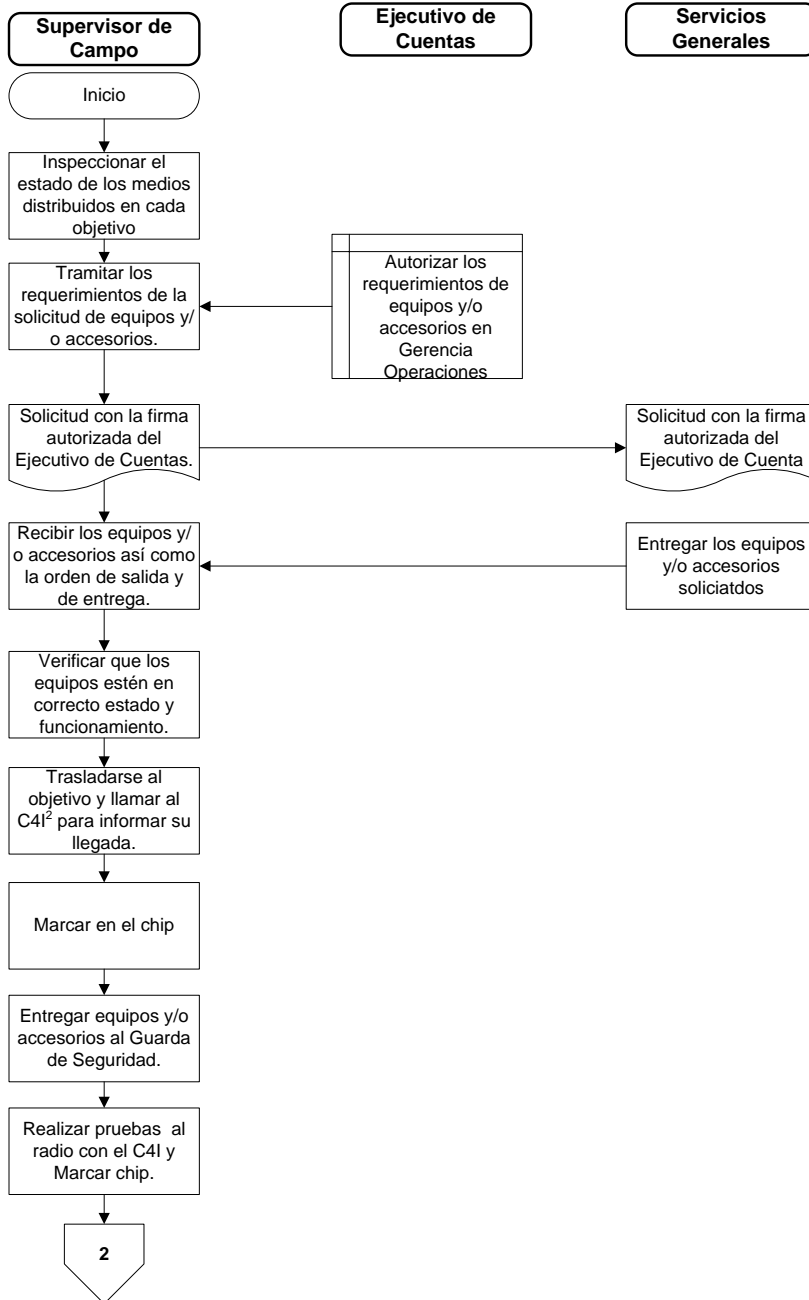
GS Ejecutar la supervisión en los objetivos asignados.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Ejecutar la supervisión en los objetivos asignados.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



G4S Organizar la distribución de radios, armas y personal de seguridad.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



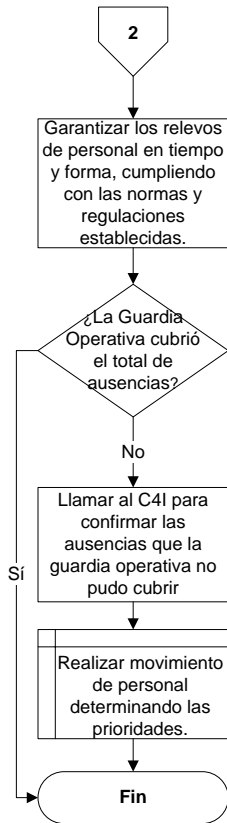
²: Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas

GS Organizar la distribución de radios, armas y personal de seguridad.				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				

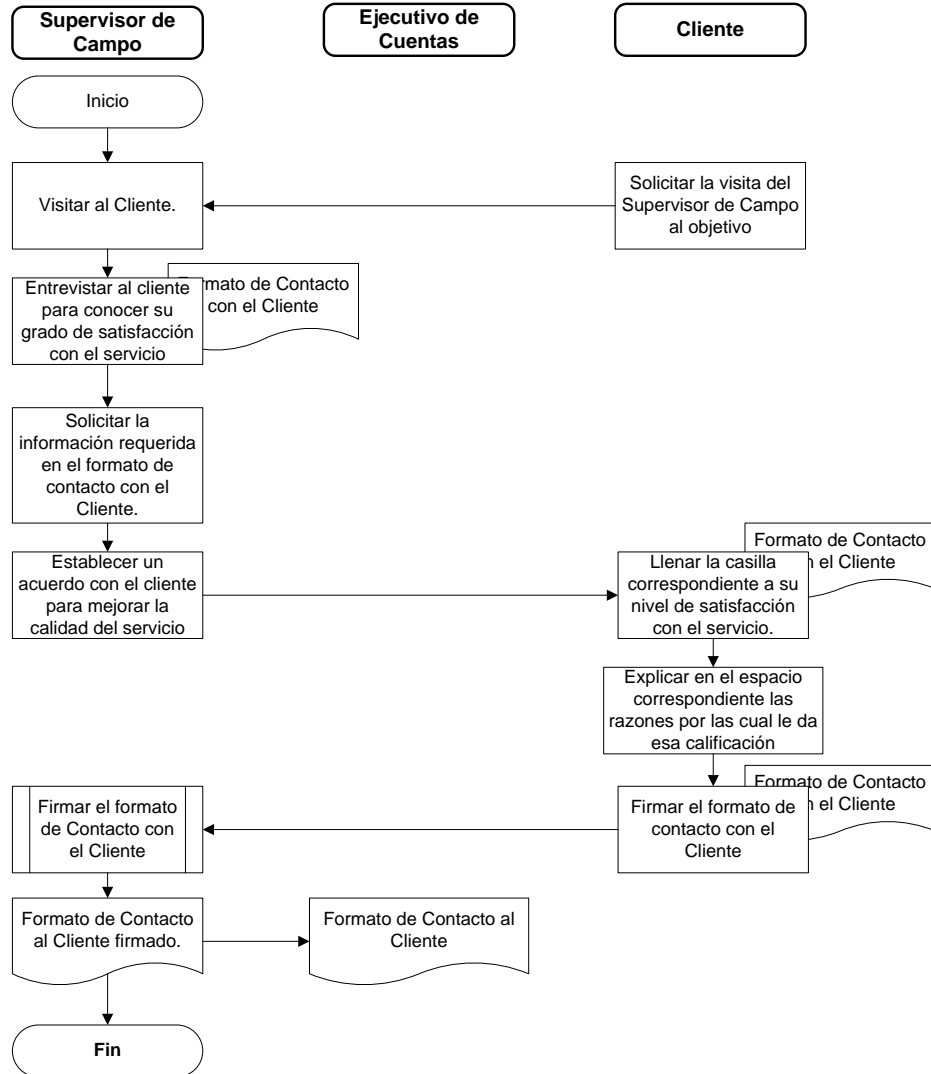
Supervisor de Campo


Ejecutivo de Cuentas

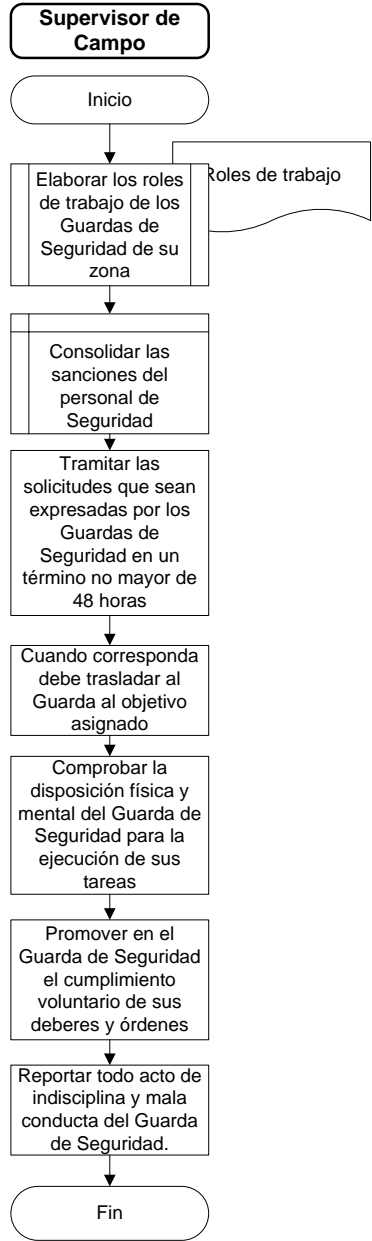
Servicios Generales



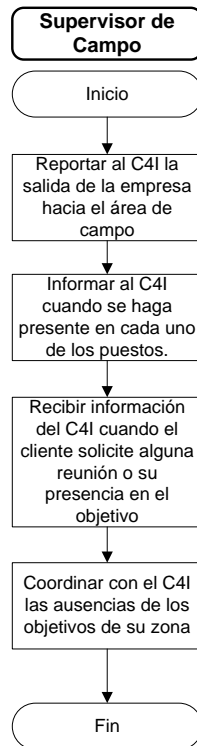
GS Realizar contacto al cliente.				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




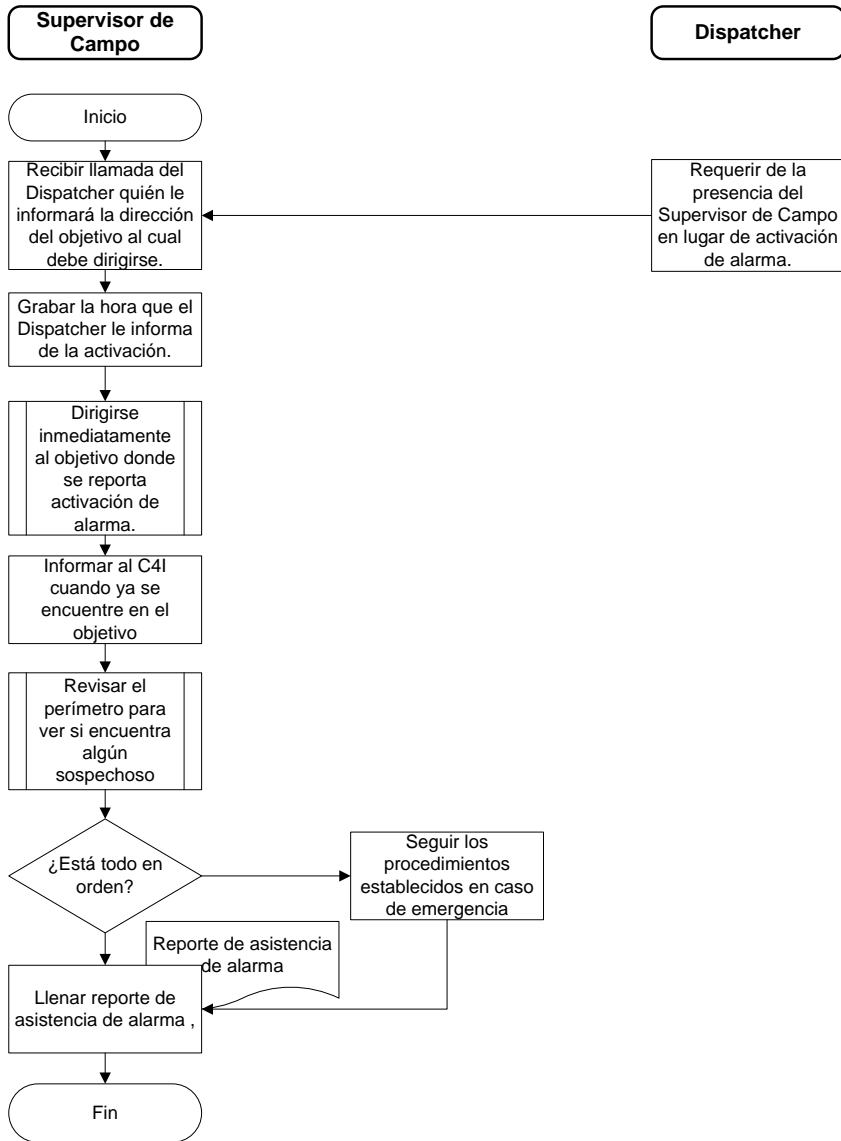
 Controlar al personal de Seguridad de su zona.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




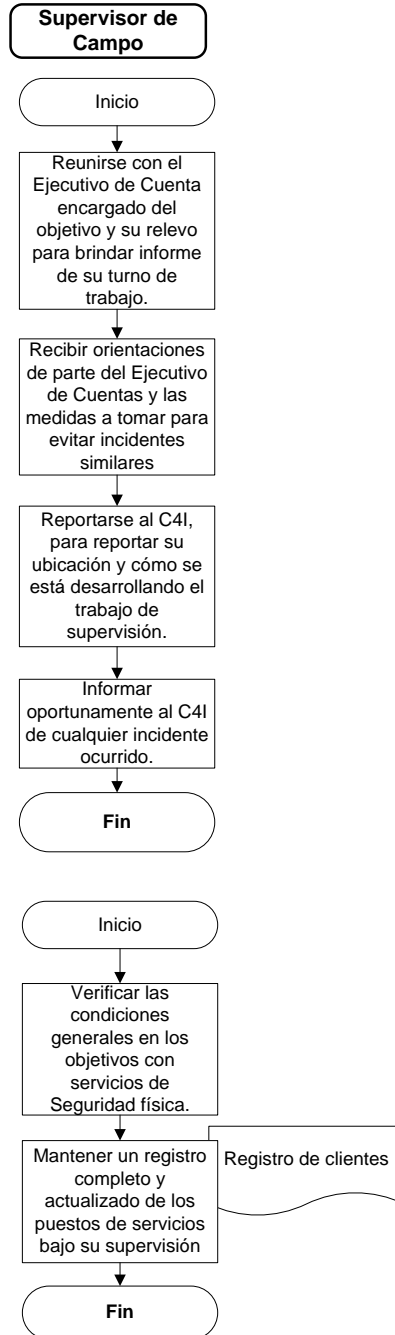
GS Mantener constante comunicación con el Dispatcher del C4I.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




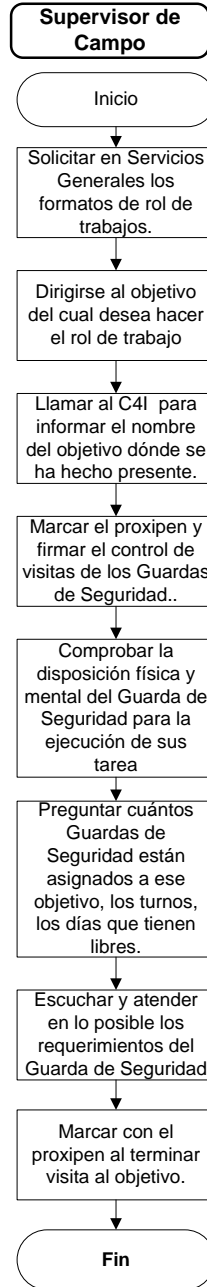
 Asistir las activaciones de alarmas en tiempo y forma			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Informar en tiempo y forma los incidentes al Ejecutivo de Cuentas/Actualizar base de datos de los clientes.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

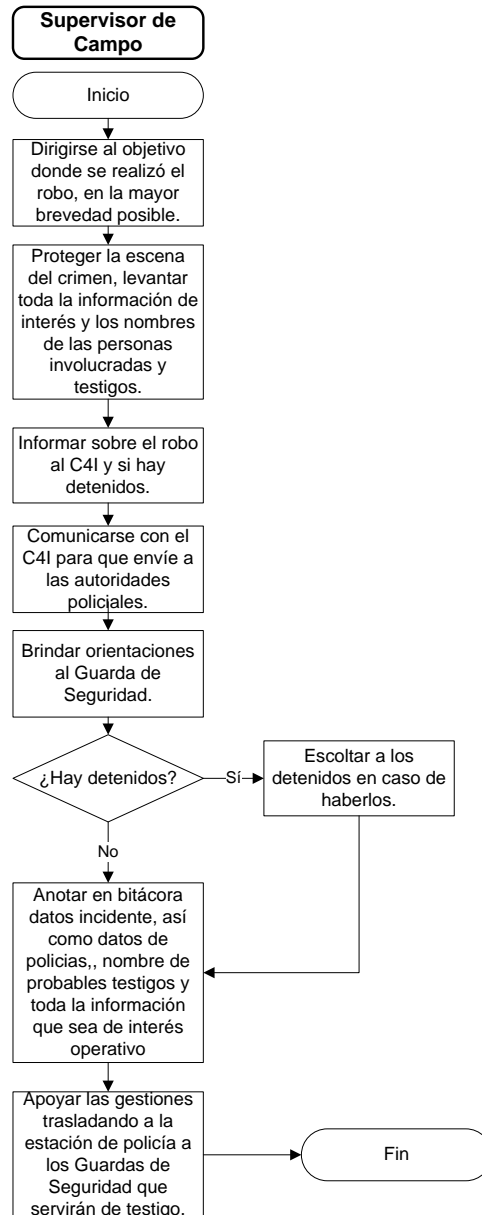



 Elaborar rol de trabajo del Guarda de Seguridad en Objetivos donde no haya un Coordinador.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



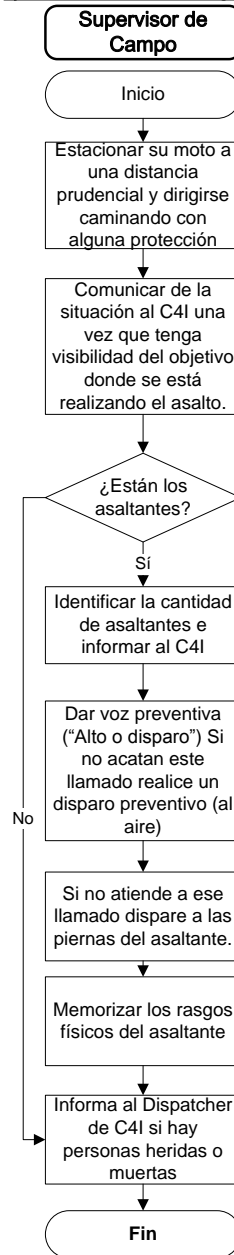
 Atender las emergencias en su zona de trabajo asignada.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 03/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			


a) Robo en el Objetivo

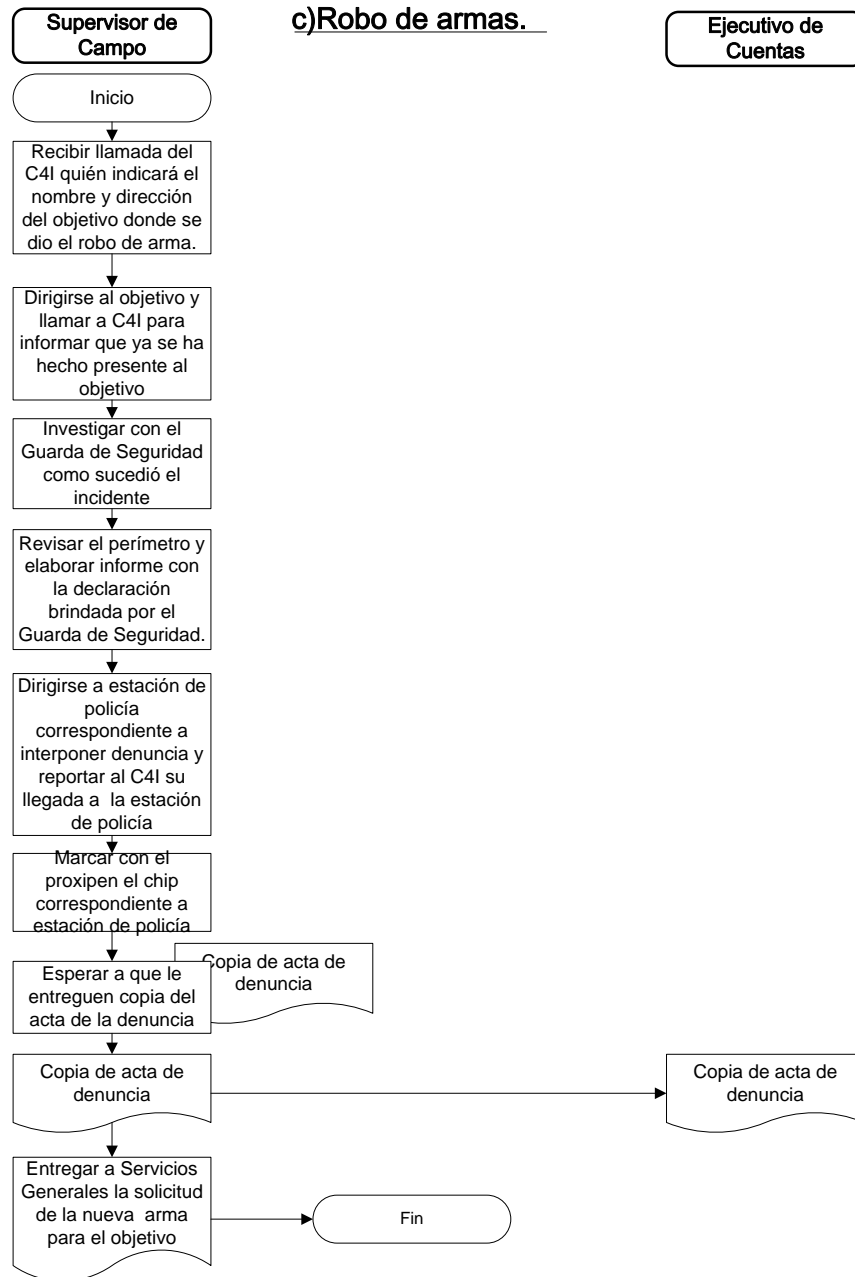



 Atender las emergencias en su zona de trabajo asignada.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 03/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

b)Asalto en el Objetivo

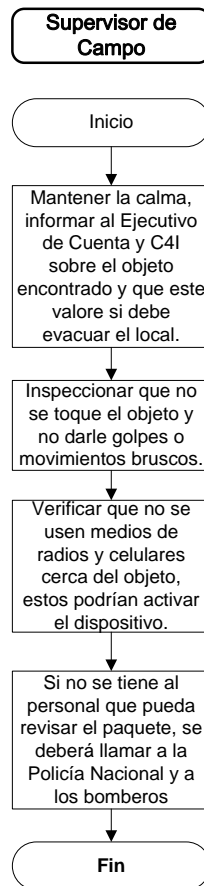



 Atender las emergencias en su zona de trabajo asignada.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 03/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



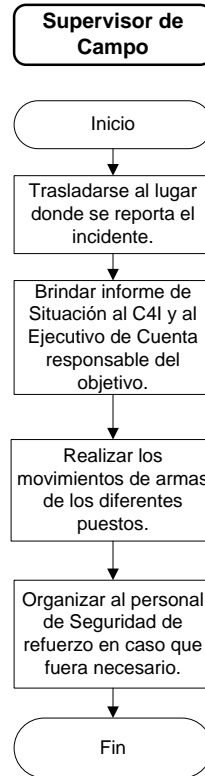
 Atender las emergencias en su zona de trabajo asignada.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 03/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			


d) Encontrarse algún objeto extraño en el objetivo .

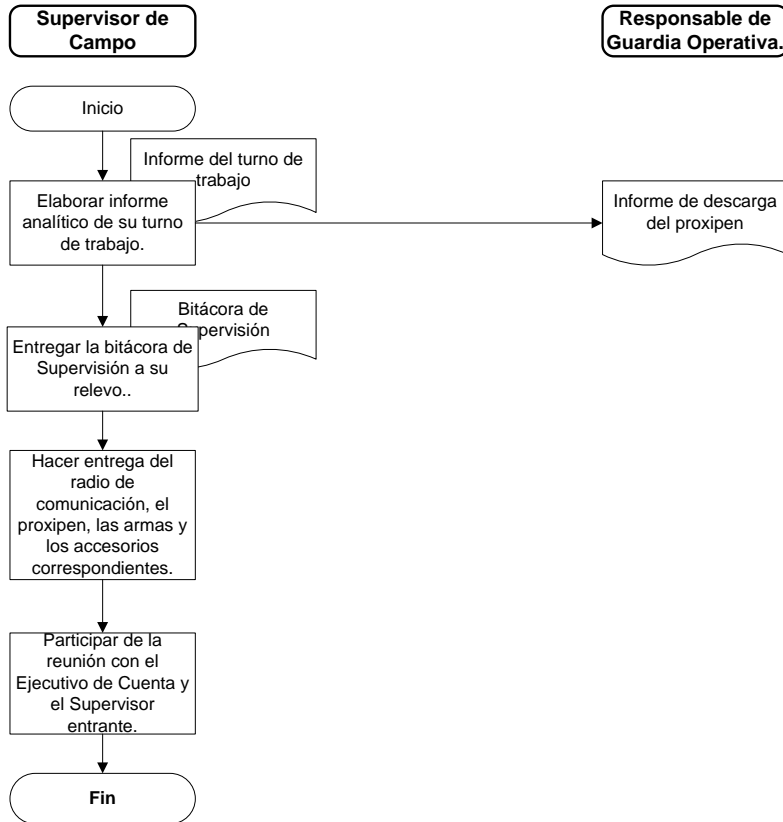


 Atender las emergencias en su zona de trabajo asignada.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 03/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

e)Huelgas o disturbios en el Objetivo



 Realizar entrega de zona a su relevo en tiempo y forma.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de Campo	Fecha de elaboración: 25-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Supervisor de Área



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Supervisor de área.
Ubicación:	Gerencia de Operaciones.
Jefe inmediato:	Supervisor de Campo
Subordinados o personal a cargo:	Guarda de Seguridad.
Cantidad de puestos:	8
Nivel:	V
Función General:	Coordinar y apoyar el trabajo que ejercen los Guardas de seguridad en el Objetivo que se encuentran, para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones físicas y la seguridad del cliente.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Controlar la asistencia y puntualidad de los Guardas de Seguridad del Objetivo. ✚ Revisar, controlar y garantizar que el personal bajo su cargo cumpla con las misiones específicas y generales en cada puesto. ✚ Elaborar los rol de trabajo de los puestos en el Objetivo. ✚ Coordinar los diferentes trabajos que el cliente oriente. ✚ Anotar todas las incidencias diarias en bitácora del puesto. ✚ Realizar entrega de Objetivo a su relevo en tiempo y forma. ✚ Mantener la fluidez de la información así como amplia comunicación con el contacto que nos atiende. ✚ Garantizar que el personal autorizado para trabajar fuera de horas normales se retire de las instalaciones a la hora que se les autorizó ✚ Evaluar la presentación de los Guardas de Seguridad asignados.
Requisitos del Cargo:	Bachiller No tener antecedentes delictivos
Experiencia:	1 año en cargo similares

Competencia:

- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Responsabilidad
- ✚ Honestidad
- ✚ Puntualidad
- ✚ Capacidad de ejecución
- ✚ Elevado patrón de disciplina y eficiencia.
- ✚ Comunicación

Relaciones con otros cargos: Coordinador, Supervisor de Campo, Guarda de Seguridad y Dispatchers.



Wackenhut de Nicaragua

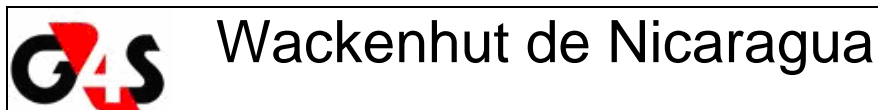
Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de área.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves19 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar la asistencia y puntualidad del Guarda de Seguridad.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	El Guarda de Seguridad del Objetivo cuando llega su respectivo relevo, le entregan todo lo concerniente al puesto de trabajo y el relevo realiza lo siguiente:	
	2.	Anotar los siguientes datos en el formato de control de asistencia del Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre completo del Guarda de Seguridad ✓ Hora de Llegada ✓ Firma y Número de carné. 	
Dispatcher	3.	Verificar quiénes son los Guardas de Seguridad ausentes o impuntuales en el Objetivo.	
	4.	Recordar que las llegadas de los Guardas de Seguridad a los Objetivos que tienen que ser en tiempo y forma.	
	5.	Determinar la cantidad de Guardas de Seguridad ausentes.	
	6.	Informar a Dispatcher el número de Guardas de Seguridad ausentes para que ellos procedan a comunicarle a la Guardia Operativa.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Supervisor de área.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Controlar la asistencia y puntualidad del Guarda de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Conductor de Guardia Operativa	7. 8. 9.	Recibir del Conductor de Guardia Operativa los Guardas que cubrirán los puestos del personal ausente. Reunir al personal del turno entrante para brindarle las orientaciones necesarias. Anotar en bitácora la asistencia de los Guardas de Seguridad a su puesto de trabajo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de área.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 19 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar que sus subordinados cumplan con las funciones específicas y generales de su cargo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Revisar que el personal asignado esté ubicado en su respectivo puesto.	
	2.	Verificar que el Guarda de Seguridad tenga conocimiento de los detalles del puesto y que se requieran para el buen desarrollo de sus funciones.	
	3.	Controlar de forma sistemática y exhaustiva al personal de Seguridad mediante visitas periódicas y orientativas en todos los puestos.	
Supervisor de Campo	4.	Comprobar que los asignados a los diferentes puestos cumplan con todas las órdenes tanto generales como específicas.	
	5.	Atender las necesidades de trabajo de los Guardas de Seguridad comunicándoselas al Supervisor de Campo para que él realice las funciones respectivas.	
Guarda de Seguridad	6.	Cubrir el puesto del Guarda de Seguridad en caso que éste necesite realizar alguna acción fuera de su puesto. Por ejemplo: ir al baño.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de área.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 19 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar rol de trabajo de los Guardas de Seguridad bajo su cargo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Supervisor de Campo

1.

Recibir formatos de rol de parte del Supervisor de Campo.

2.

De acuerdo a los turnos anteriores de los distintos puestos de trabajos se debe distribuir el rol de trabajo.

3.

Llenar formato de rol de trabajo.(Ver anexo 17)

4.

Entregar rol al Supervisor de Campo asignado a esa zona, para obtener autorización.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de área.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 19 nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Coordinar los trabajos relacionados al servicio de Seguridad que el cliente oriente.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

Recibir las quejas y sugerencias de los clientes por ejemplo: si el cliente detecta alguna anomalía en el servicio, que requiera el cambio de Guardas de Seguridad.

2.

Acatar y dar seguimiento a las necesidades y sugerencias que el cliente le comunique.

3.

Indicar a los Guardas de Seguridad las inconformidades con el servicio y darles las orientaciones de cómo mejorarlo.

4.

Mantener bajo control los diferentes puestos del Objetivo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Supervisor de área.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 19 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Llevar control de incidencias diarias en bitácora.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Según las incidencias que ocurran en su turno, éstas deben ser reflejadas con todos los detalles en la bitácora asignada a su puesto: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué sucedió? ✓ La hora de la incidencia ✓ Los involucrados. ✓ ¿Como sucedió la incidencia? 	
	2.	Informar al Supervisor de Campo de esa zona lo sucedido.	
Dispatcher	3.	Comunicar todas las incidencias y actividades pendientes a su relevo.(Ver anexo 9)	
	4.	Informar al Dispatcher de C4I cualquier incidencia que ocurra.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de área.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar entrega a su relevo en tiempo y forma.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Revisar las instalaciones físicas del Objetivo, que estén en buen estado.

2.

Entregar arma y municiones.

3.

Realizar reporte de entrega en bitácora.

4.

Firmar el reporte de bitácora tanto el Coordinador entrante como el saliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de área.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Mantener comunicación con el contacto responsable del Objetivo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Informar al cliente las incidencias más relevantes, así como también mantener una comunicación y buenas relaciones personales entre el equipo de trabajo.

2.

Facilitar entre ellos la información concerniente con el puesto que tiene asignado.

3.

Comunicar a su relevo correspondiente todo lo sucedido sobre su turno.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de área.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Garantizar el retiro de personal de las Instalaciones.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Revisar que en las instalaciones resguardadas no quede ninguna persona ajena dentro de las mismas, realizando rondines cuando terminan las horas laborables del Objetivo, en caso que alguna persona quede autorizada para quedarse en horas no laborables, garantizar que estas se retiren debidamente de las instalaciones.

2.

Requisar a las personas autorizadas una vez que termine sus labores asignadas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Supervisor de área.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Supervisar el trabajo realizado por los Guardas de Seguridad.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

Realizar recorrido durante su turno en los diferentes puntos del Objetivo.

2.

Priorizar los puntos sensibles del Objetivo a resguardar durante la noche.

3.

Realizar preguntas al Guarda de Seguridad para verificar su disposición física y mental.


4.

Revisar porte y aspecto del Guarda de Seguridad.


5.

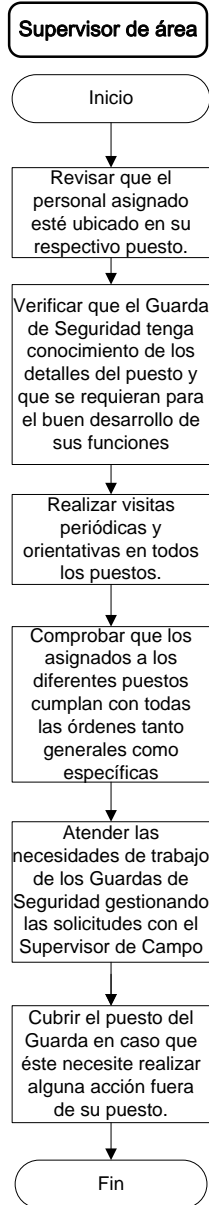
Revisar bitácora asignada a este puesto.


Diagramas

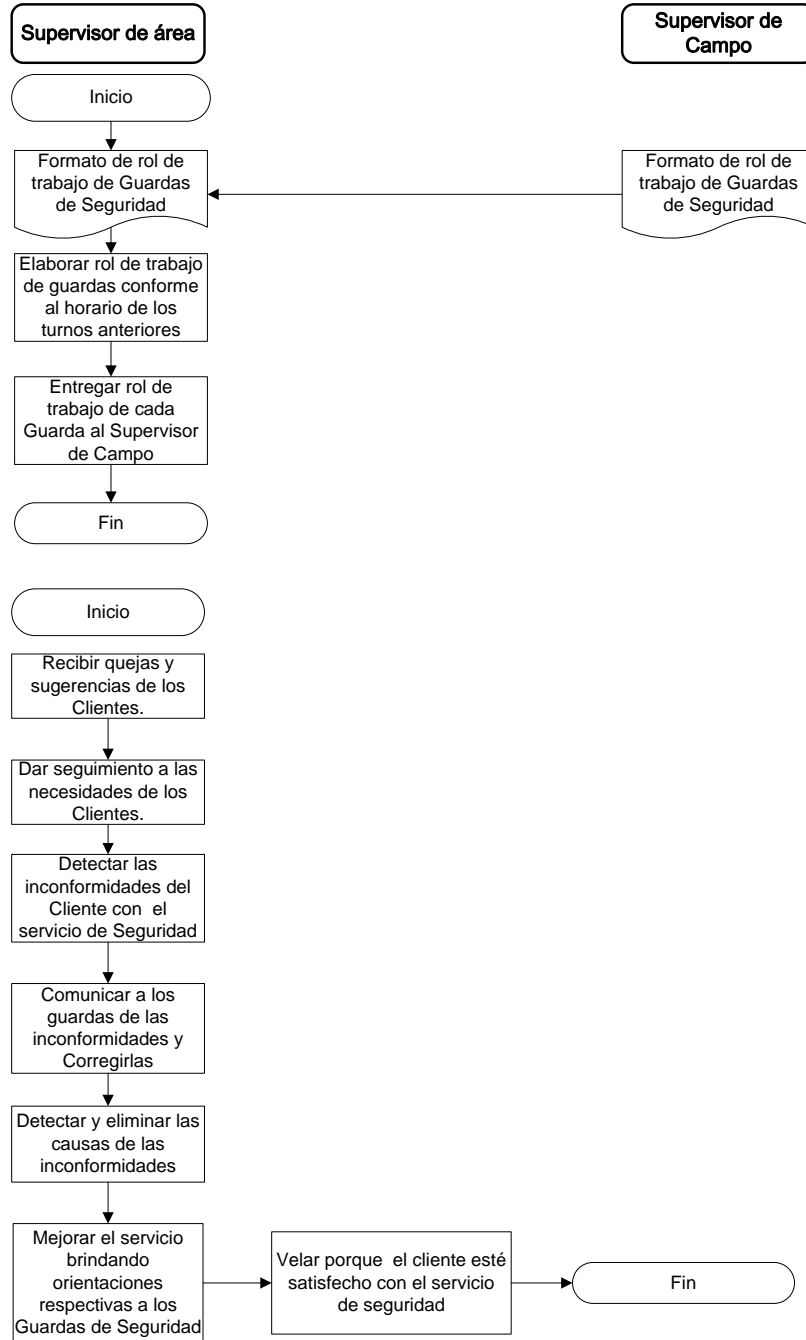
 Controlar la asistencia y puntualidad de los Guardas de Seguridad del objetivo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de área	Fecha de elaboración: 04/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



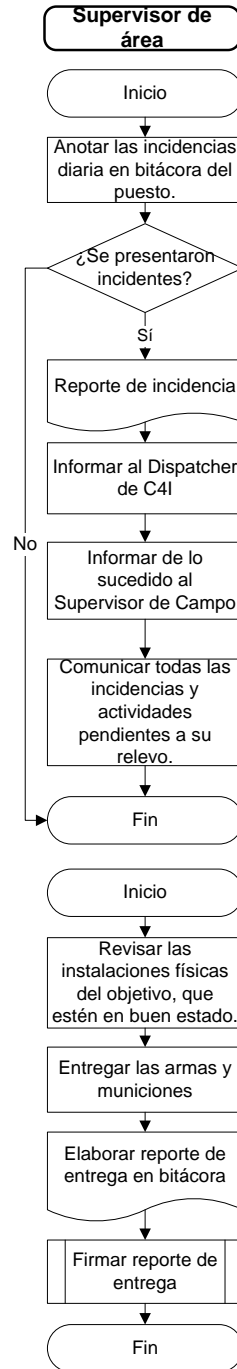
 Controlar que el Guarda de Seguridad cumpla con sus funciones.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de área	Fecha de elaboración: 04/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




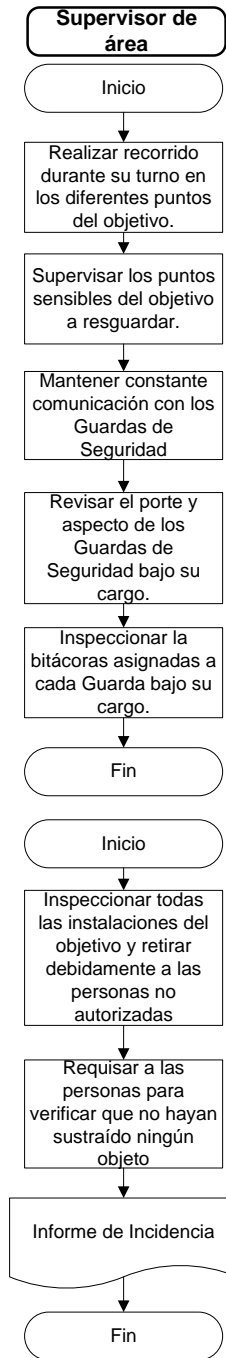
 Elaborar rol de trabajo de Guardas /Coordinar los trabajos que el cliente oriente			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de área	Fecha de elaboración: 04/02/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




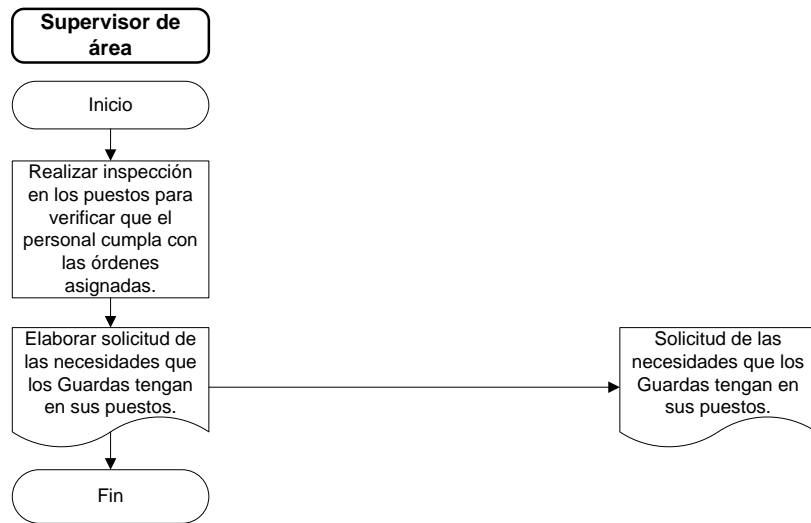
GS Llevar control de incidencias en bitácora del puesto/Hacer entrega a su relevo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de área	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Mantener constante movimiento visitando cada uno de los puestos de seguridad/ Retirar al personal que esté en el objetivo en horas no autorizadas			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de área.	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Supervisar el trabajo realizado por el Guarda de Seguridad.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Supervisor de área	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Coordinador



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Coordinador.
Ubicación:	Gerencia Operaciones.
Jefe inmediato:	Supervisores de Campo/ Supervisor de área.
Subordinados o personal a cargo:	Guardas de Seguridad del Objetivo.
Cantidad de puestos:	23
Nivel:	V
Función General:	Coordinar y apoyar el trabajo que ejercen los Guardas de Seguridad en el Objetivo que se encuentran, para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones físicas y la seguridad del cliente.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Controlar la asistencia de los Guardas de seguridad del Objetivo. ✚ Controlar que el personal bajo su cargo cumpla con las misiones específicas y generales en cada puesto. ✚ Elaborar de rol de trabajo de los puestos en el Objetivo. ✚ Coordinar los diferentes trabajos que el cliente desee. ✚ Anotar todas las incidencias diarias en bitácora del puesto. ✚ Realizar entrega de Objetivo a su relevo en tiempo y forma. ✚ Mantener la fluidez de la información así como amplia comunicación con el contacto que nos atiende. ✚ Reportar inmediatamente cualquier actividad anormal que ocurre en o cerca del puesto del Objetivo. ✚ Mantener constante movimiento visitando cada uno de los puestos de seguridad. ✚ Garantizar que el personal autorizado para trabajar fuera de horas normales se retire de las instalaciones a la hora que se les autorizó. ✚ Notificar al Dispatcher de C4I las aperturas y cierres de las áreas de caja y bodegas. ✚ Mantener posición de alerta.

Requisitos del Cargo: Bachiller No tener antecedentes delictivos
Experiencia: 1 año en cargo similares
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Trabajo en equipo✚ Responsabilidad✚ Honestidad✚ Puntualidad✚ Proactividad✚ Buenas relaciones humanas✚ Comunicación
Relaciones con otros cargos: Supervisor de área, Supervisor de Campo, Guardas de Seguridad y Dispatcher.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Coordinador.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar la asistencia de los Guardas de Seguridad del Objetivo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guardas de Seguridad	1.	Los Guardas de Seguridad del Objetivo cuando llega su respectivo relevo, le entregan todo lo concerniente al puesto de trabajo y el relevo realiza lo siguiente:	
	2.	Anotar los siguientes datos en un formato que se encuentra localizado en la oficina de control de acceso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre completo del Guarda de Seguridad. ✓ Hora de llegada ✓ Firma 	
	3.	Controlar que las llegadas de los Guardas de Seguridad a los Objetivos sean en tiempo y forma.	
	4.	Anotar en bitácora la asistencia de los Guardas de seguridad a su puesto de trabajo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar que el personal bajo su cargo cumpla con sus funciones.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guardas de Seguridad

1.

Realizar inspección de los puestos en el Objetivo para comprobar que los asignados a los diferentes puestos cumplan con todas las órdenes tanto generales como específicas.

2.

Recibir de los Guardas de Seguridad asignados en cada puesto, las necesidades que estos presenten ya sea: bitácora, baterías, capotes etc.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Coordinador.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar rol de trabajo de los Guardas de Seguridad bajo su cargo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Recibir hojas de rol de parte del supervisor de campo.	
	2.	De acuerdo a los turnos anteriores de los distintos puestos de trabajos se realiza el rol de trabajo.	
	3.	Llenar hoja de rol de trabajo.(Ver anexo 17)	
	4.	Entregar hoja de rol al Supervisor de Campo asignado a esa zona, para obtener autorización.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Coordinador.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar los trabajos que el cliente oriente.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	El cliente se entiende meramente con el coordinador de ese Objetivo si ocurre alguna anomalía en el servicio, o si se requiere algún cambio en cuanto a los Guardas que laboran para esa Empresa.	
	2.	Atender al cliente en todas sus necesidades.	
	3.	Indicar a los Guardas de seguridad sus respectivas funciones dentro de la Empresa.	
	4.	Verificar que los Guardas de Seguridad estén ejerciendo las funciones asignadas.	
	5.	Mantener bajo control los diferentes puestos del Objetivo.	
	6.	Mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Coordinador.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Anotar las incidencias diarias en bitácora del puesto.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Según las incidencias que ocurran en su turno, éstas deben ser reflejadas con todos los detalles en la bitácora asignada al puesto de coordinador. ✓ ¿Qué sucedió? ✓ La hora de la incidencia ✓ Los involucrados. ✓ ¿Como sucedió la incidencia?	
	2.	Informar al supervisor de campo de esa área de lo sucedido.	
	3.	Informar al Coordinador que lo releva.	
	4.	Si esta incidencia es relevante se tiene que informar al Dispatcher de C4I.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar entrega a su relevo en tiempo y forma.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Revisar las instalaciones físicas del Objetivo, que estén en buen estado.

2.

Entregar arma y municiones.

3.

Realizar reporte de entrega en bitácora.

4.

Firmar el reporte de bitácora tanto el Coordinador entrante como el saliente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Mantener comunicación con el contacto responsable del Objetivo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Informar al cliente las incidencias más relevantes, así como también mantener una comunicación y buenas relaciones personales entre el equipo de trabajo.

2.

Facilitar entre ellos la información concerniente con el puesto que tiene asignado.

3.

Comunicar a su relevo correspondiente todo lo sucedido sobre su turno.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Reportar cualquier actividad anormal que ocurre en el Objetivo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Dispatcher

1.

Estar alerta a cualquier actitud sospechosa que se presente en o cerca de su puesto de trabajo.

2.

Comunicar esta incidencia inmediatamente al Dispatcher del C4I.

Supervisor de Campo

3.

Informar al Supervisor de Campo de esa área, para que se presente inmediatamente.

4.

Anotar en bitácora lo que está sucediendo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Supervisar el trabajo realizado por los Guardas de Seguridad.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

Realizar recorrido durante su turno en los diferentes puntos del Objetivo.

2.

Priorizar los puntos sensibles del Objetivo a resguardar durante la noche.

3.

Realizar preguntas al Guarda de Seguridad para verificar su disposición física y mental.

4.

Revisar porte y aspecto del Guarda de Seguridad.

5.

Revisar bitácora asignada a este puesto.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Coordinador.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Garantizar el retiro de personal de las Instalaciones.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Revisar que en las instalaciones resguardadas no quede ninguna persona ajena dentro de las mismas, realizando rondines cuando terminan las horas laborables de la empresa, en caso que alguna persona quede autorizada para quedarse en horas no laborables, garantizar que estas se retiren debidamente de las instalaciones.	
	2.	Requisar a las personas autorizadas una vez que termine sus labores asignadas.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Notificar al Dispatcher las aperturas y cierres de cajas y bodegas.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Dispatcher

1.

Cuando en la empresa inician operaciones o cierran operaciones el área de caja y bodegas el coordinador se encarga de comunicar al Dispatcher el evento que se está realizando.

2.

Llamar vía telefónica al Dispatcher para informar de estos eventos que suceden en el Objetivo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Coordinador.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Mantener posición de alerta.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

Dar el ejemplo a su personal a cargo manteniéndose en posición de alerta durante su turno de trabajo.


2.

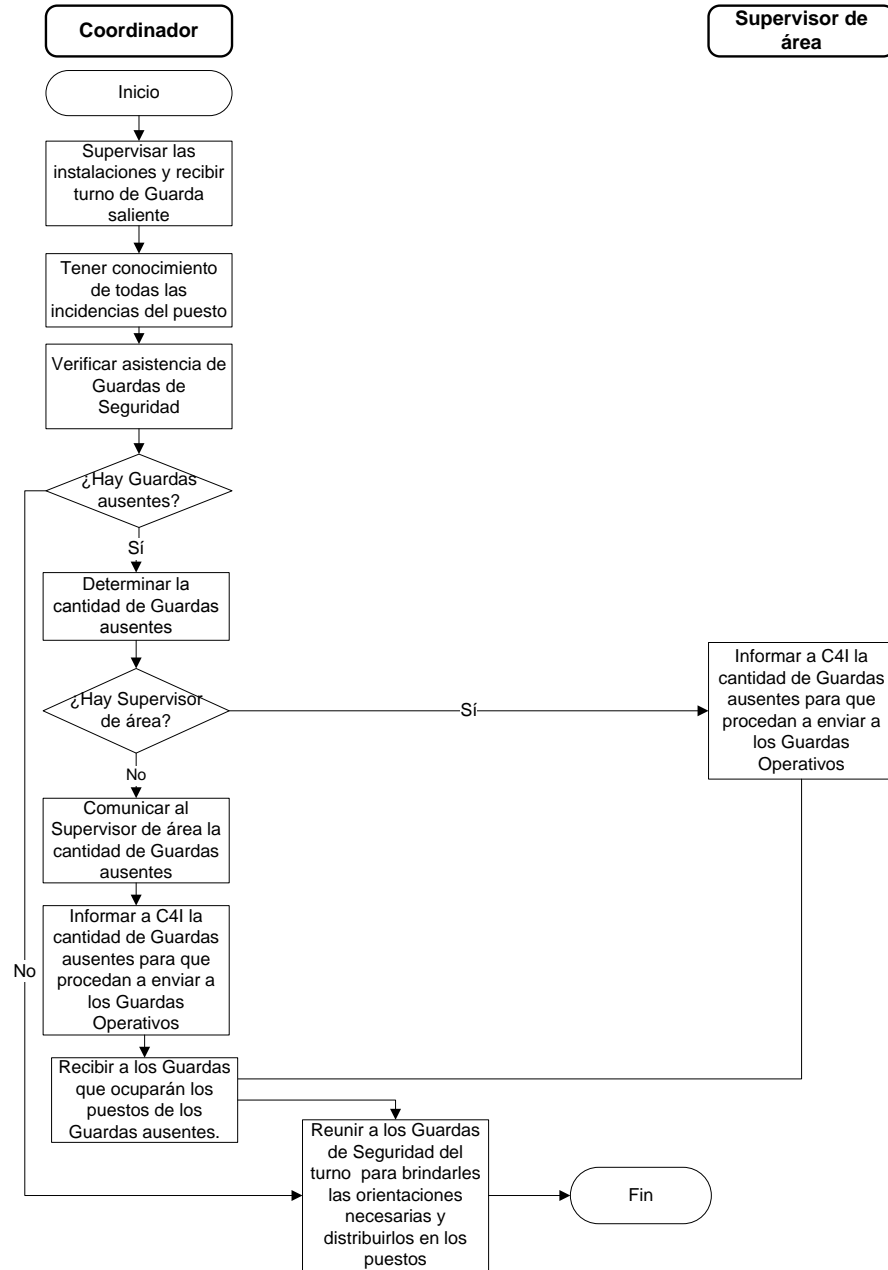
No adaptar el cuerpo posiciones que permitan conciliar el sueño.


3.

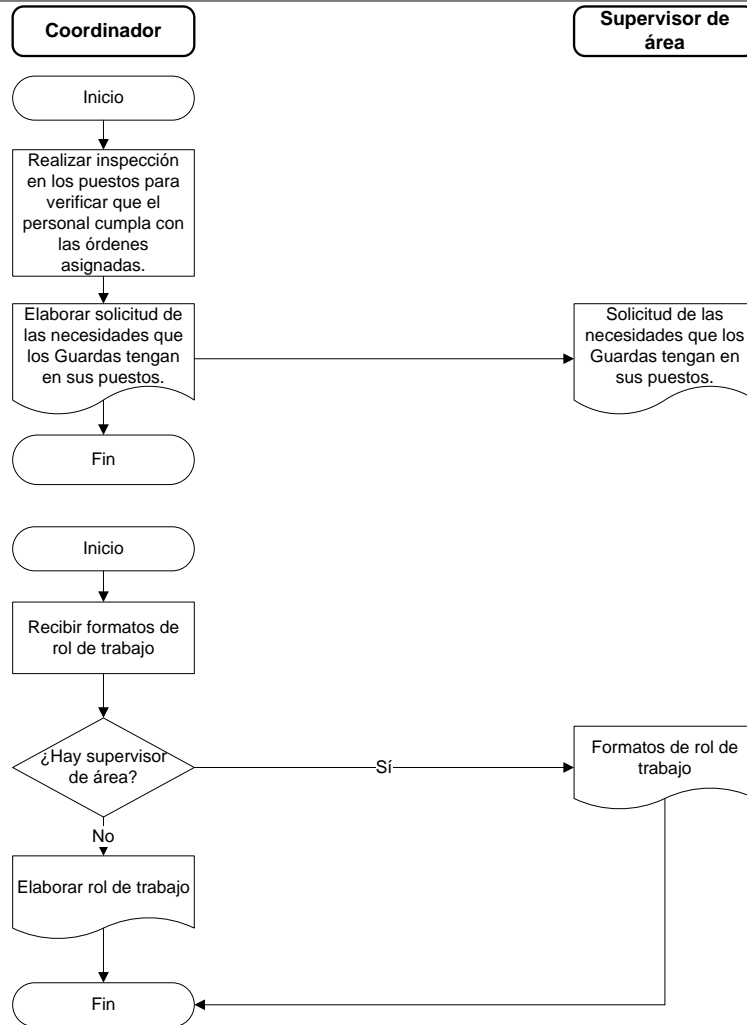
Realizar rondines durante la noche para verificar que los Guardas de Seguridad estén alertas.


Diagramas

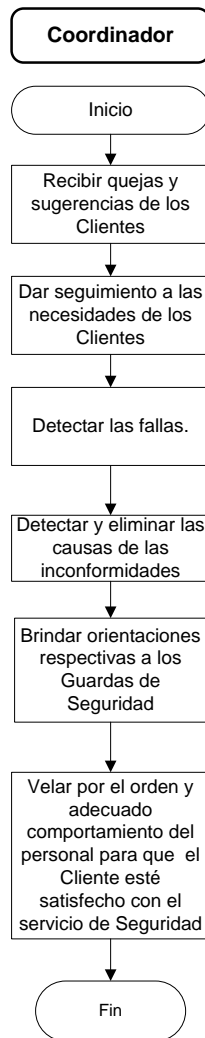
 Control de asistencia de los Guardas de Seguridad del objetivo.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




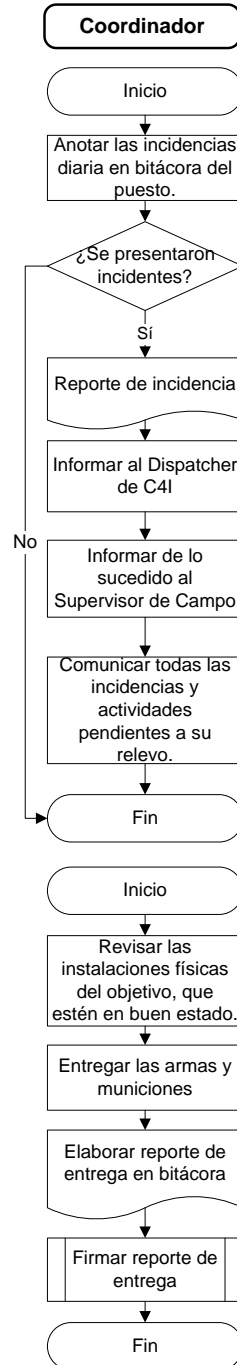
 Supervisar al personal a cargo/ Elaborar rol de trabajo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



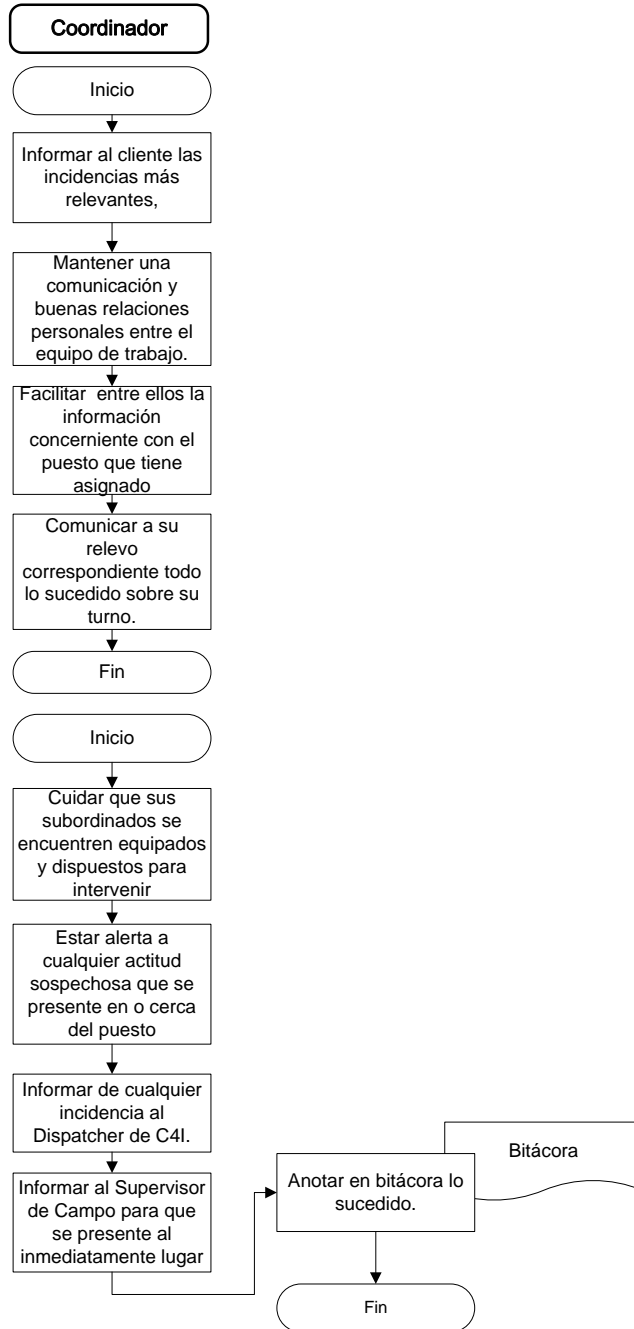
 Coordinar los diferentes trabajos que el cliente ordene.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




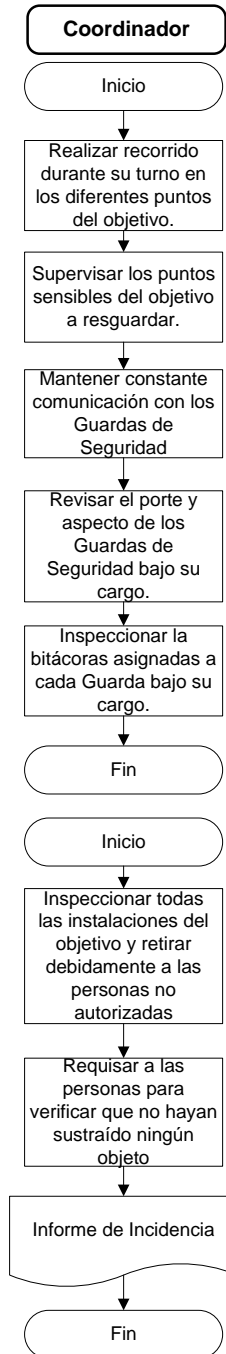
 Llevar control de incidencias en bitácora del puesto/Hacer entrega a su relevo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




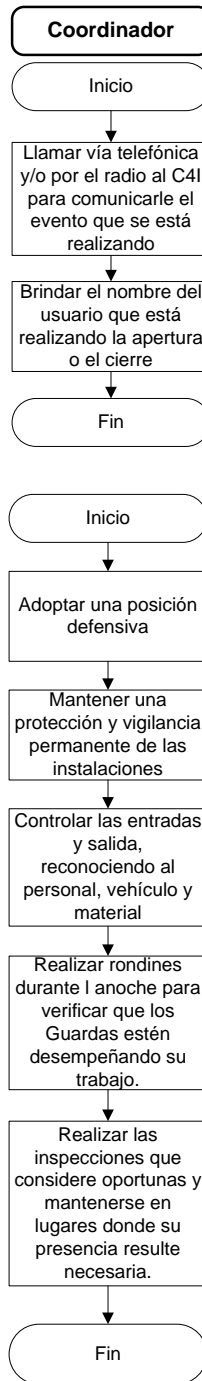
G4S Mantener Contacto Con el cliente/ Reportar cualquier actividad anormal			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Mantener constante movimiento visitando cada uno de los puestos de seguridad/ Retirar al personal que esté en el objetivo en horas no autorizadas			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Informar al C4I las aperturas y cierres de las áreas de caja y bodega./Mantener posición de alerta.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Coordinador	Fecha de elaboración: 05-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Dispatcher


Manual de Funciones
“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Dispatcher de C4I
Ubicación:	Gerencia Operaciones, Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas (C4I).
Jefe inmediato:	Ejecutivos de Cuentas.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	7 en Turnos de 12 horas.
Nivel:	IV
Función General:	Controlar y comunicar la información, el trabajo que realiza el personal y las eventualidades tanto de seguridad física como seguridad electrónica de la Empresa G4S.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Controlar la operatividad de los Objetivos ubicados en todo el país. ✚ Realizar la puntualización diaria de cada uno de los puestos que tiene a cargo la empresa G4S. ✚ Coordinar acciones con Guardia Operativa para cubrir ausencias en el menor tiempo posible. ✚ Controlar los Objetivos por medio de la radio o por teléfono. ✚ Controlar el trabajo de los Supervisores de Campos y Supervisores Regionales. ✚ Enviar informes de incidencias vía correo electrónico a clientes y personal interno de la Empresa (Country Manager y Ejecutivos de Cuentas). ✚ Asignar códigos a los Objetivos con Servicios de Seguridad física. ✚ Control de la información de los Objetivos de seguridad física y seguridad electrónica. ✚ Programar los códigos de los radios de comunicación de largo alcance. ✚ Realizar la descarga de Proxipen ✚ Elaborar resumen de incidencias diarias en bitácora y correo electrónico. ✚ Entregar facturas de combustible a los Supervisores y Conductor de Guardia

<p>Operativa.</p> <ul style="list-style-type: none">+ Monitorear a la tripulación que brinda los servicios de Resguardo de mercadería.+ Atender y dar seguimiento a las llamadas telefónicas y radiales.+ Monitorear y atender las activaciones de alarmas de emergencia en tiempo y forma.+ Actualizar la información de cuentas en el Sistema de Alarmas.+ Elaborar reportes de incidencias de alarmas a los clientes que lo soliciten.+ Enviar reportes de Apertura y Cierre de los Objetivos que lo solicitan.
<p>Requisitos del cargo: Bachiller</p> <p style="text-align: center;">Manejo de Office</p>
<p>Experiencia: 3 años en cargos similares.</p>
<p>Competencia:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Responsable+ Honesto+ Autocontrol+ Disponibilidad de horario+ Disciplina
<p>Relaciones con otros cargos: Country Manager, Ejecutivos de Cuentas, Supervisor de Campo, Supervisor de área, Coordinador, Guarda de Seguridad, Responsable de Guardia Operativa, Conductor de Guardia Operativa, Gerente de Recursos Humanos, Gerente Comercial, Supervisor de Ventas, Asesor de Ventas</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 19 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar la operatividad de los Objetivos ubicados en todo el país.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Supervisor de Campo

1.

Llevar el control por medio del radio y el teléfono a los Supervisores de campo de las zonas, Supervisores de Campo regionales y cada uno de los Objetivos que le brinda protección la empresa G4S.

2.

Realizar contacto cada hora con los Objetivos y recibir reporte de los Supervisores de campo cada vez que se presenten a un puesto diferente para la elaboración del informe radial.(Ver anexo 19)

3.

Recibir reportes de los Supervisores de Campo Regionales cada vez que ocurra una incidencia.

4.

Elaborar reporte de las incidencias ocurridas durante el turno.(Ver anexo 20)



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Realizar la puntualización diaria de los Objetivos de la empresa G4S.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

La puntualización diaria se realiza por medio del radio de comunicación (haciendo uso del código 10) de acuerdo a los canales de comunicación asignados para cada Objetivo y el teléfono, en caso de ser necesario. (Ver anexo 22)

2.

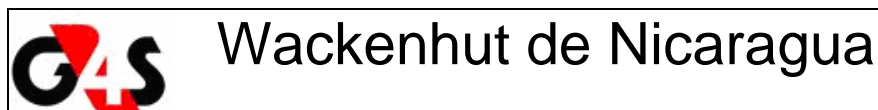
Se deben realizar dos tipos de puntualizaciones una durante el día en horarios de seis a siete de la mañana y la segunda durante la noche de seis de la tarde a siete de la noche.

3.

El Dispatcher se comunica con el Objetivo y recibe información de la ejecución del relevo si éste fue ejecutado entonces se solicita el nombre del Guarda de Seguridad que está relevando el Objetivo.

4.

Llevar el registro de asistencia en el formato de Puntualización diaria de los Objetivos. (Ver anexo 23) y especificar en caso que el turno sea de 24 horas.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar acciones con Guardia Operativa para cubrir las ausencias en el menor tiempo posible.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Esta función se realiza diariamente en horarios de 6:30 a 7:00 de la mañana.	
	2.	Recibir comunicación de los Objetivos donde se reportan ausencias, anotar el código de los Objetivos pendientes y provistos a cubrirse.	
Responsable de Guardia Operativa	3.	Priorizar los Objetivos del circuito bancario y las financieras entrelazando la comunicación por medio del radio a los Objetivos que no se reporten.	
	4.	Entregar listado al Responsable de Guardia Operativa para que se dirija a ejecutar los relevos pendientes.	
	5.	Mantener constante comunicación con el conductor y Responsable de Guardia Operativa para eliminar de la lista aquellos puestos que ya han sido relevados y anexar los Objetivos que reportan las ausencias más tarde.	
		En caso de requerir algún otro dato se debe llamar a los responsables del Objetivo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas:1/1


Fecha de elaboración:


Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar los Objetivos por medio de la radio o por teléfono

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Supervisor de Campo	1.	Mantener la base de datos de los clientes actualizadas con sus respectivos códigos y canales de comunicación.
	2.	Velar por la disciplina de la radio-comunicación y que toda la información sea relacionada a asuntos exclusivamente de trabajo.
	3.	Controlar por medio de radio y teléfono las incidencias que se presenten en cada uno de los Objetivos y las actividades realizadas por el personal operativo como los Supervisores de Campo y los Guardas de Seguridad. Anotar la información recibida,
	4.	En caso de presentarse alguna emergencia en el área operativa se debe informar primeramente al Supervisores de Campo para que se haga presente al lugar y a las autoridades de la empresa principalmente a los Ejecutivos de Cuenta.
	5.	Contactar a la Policía, Bomberos, Cruz Roja en caso que la situación lo amerite.

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 20 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar el trabajo de los Supervisores de Campo de las Zonas y Regiones.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Esta actividad se realiza diariamente por los Dispatcher del C4I que estén de turno.	
	2.	Llevar control de ruta de los Supervisores de Campo de las zonas 1,2 y 3 del departamento de Managua, realizando llamadas cada treinta minutos por medio del radio de comunicación.	
	3.	Anotar en el Formato de Control de Rutas la hora de llamada y el código del Objetivo donde se encuentre el Supervisor y anotar las observaciones en caso que las haya. (Ver anexo 19)	
Supervisor de Campo Regional	4.	En el caso de los Supervisores Regionales son ellos los que llaman a C4I para brindar informe de cualquier incidencia que se presente.	
	5.	Escribir en bitácora cualquier incidencia reportada por el Supervisor Regional.	
		Informar al personal correspondiente en caso de presentarse alguna irregularidad.	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas:	Nombre del Procedimiento:
Dispatcher.	2/2	Controlar el trabajo de los Supervisores de Campo de las Zonas y Regiones.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	6.	Al finalizar el turno de trabajo de cada Supervisor se debe realizar la descarga del proxipen que porta cada uno de ellos.(Ver procedimiento de descarga de proxipen)
	7.	Entregar reporte y proxipen al Supervisor de Campo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Viernes 20 nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Enviar informes de incidencias vía correo electrónico a Clientes y Personal interno de la Empresa(Country Manager y Ejecutivos de Cuentas)

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Country Manager
Ejecutivos de Cuenta

1.

Recibir información de incidencias ocurridas en los puestos durante el turno de trabajo, ya sea por medio del radio de comunicación o vía telefónica.

2.

Anotar todas las acciones tomadas, el nombre de los involucrados, la fecha, hora y lugar donde se dieron los hechos.

3.

Redactar informe individual por cada Objetivo donde el cliente lo solicita.

4.

Elaborar un informe general para los directivos de la Empresa G4S.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Lunes 23 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Asignar códigos a los Objetivos con servicios de seguridad física.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	La asignación de códigos va en dependencia de la ubicación del Objetivo y la duración del servicio si es permanente o eventual. Al iniciar un servicio fijo recibe el nombre de Alta permanente. Al iniciar un servicio solicitado recibe el nombre de Alta eventual y a los Objetivos que cancelan el servicio son ubicados en el listado de Bajas.	
	2	<u>Clasificación dependiendo de la ubicación.</u> ✓ Departamento de Managua; éste a su vez está dividido en tres zonas: Zona 1: los Halcones, comprende la parte norte. Código H + número del Objetivo consecutivo al último. Ejemplo; Si el puesto nuevo se encuentra en la zona norte y el último cliente tiene el código H90 entonces el código del nuevo Objetivo de la zona 1 será H91. Zona 2: los Bravos, comprende toda la carretera a Masaya. Código B+ número del Objetivo consecutivo al último.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Asignar códigos a los Objetivos con servicios de seguridad física.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	3.	<p>Zona 3: las Águilas, comprende la parte occidental de Managua. Código A+ número del Objetivo consecutivo al último.</p> <p>✓ Regiones:</p> <p>Zona Norte: abarca los Objetivos ubicados en Matagalpa, Sébaco, Esquipulas, Río Blanco, Matiguas, Jinotega, Waslala, Estelí, Ocotal. Los códigos de esta zona son de de tres dígitos partiendo del número 677 y siguiendo la numeración consecutiva al último Objetivo de alta.</p> <p>Zona Occidental: abarca los Objetivos ubicados en León, Nagarote, Chinandega, Corinto, Guasaule, Puerto Sandino. Los códigos de esta zona son de tres dígitos partiendo del número 759 y siguiendo la numeración consecutiva al último Objetivo de alta.</p> <p>Zona Central: abarca los Objetivos ubicados en Nueva Guinea, Rama, Santo Tomás, Camoapa, Boaco, Puerto Cabezas, Juigalpa. Los códigos de esta zona son de tres dígitos iniciando con el número 7 y siguiendo la numeración consecutiva al último Objetivo de alta.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Asignar códigos a los Objetivos con servicios de seguridad física.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>Zona Sur-Oriente: abarca los Objetivos ubicados en Masaya, El Crucero, Jinotepe, San Marcos, Peñas Blancas, Nindirí, Granada, Masatepe, Rivas, Nandaime, San Juan del Sur, Mina La Luz, Diriamba. Los códigos de esta zona son de tres dígitos iniciando con el número 6 y siguiendo la numeración consecutiva al último Objetivo de alta.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas:1/3

Fecha de elaboración:

Lunes 23 nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Control de la información de los Objetivos del servicio de seguridad Física.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Gerencia Comercial

1.

Alta Permanente.

Gerencia Comercial envía solicitud de servicio a los ejecutivos de cuentas de la Gerencia Operaciones.

Ejecutivo de Cuentas

2.

Recibir información por escrito de iniciación de servicio de seguridad física de Ejecutivos de cuenta de la Gerencia Operaciones.

- ✓ Fecha
- ✓ Cantidad de Guardas de Seguridad,
- ✓ Turnos
- ✓ Quién instaló el servicio
- ✓ Correo electrónico del cliente

3.

Obtener orientaciones por parte de los Ejecutivos de Cuenta.

Supervisor de Campo

4.

Controlar trabajo de Instalación de Servicio de los Supervisores de Campo.

5.

Asignar código del Objetivo.(Ver procedimiento asignación de códigos)



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Control de la información de los Objetivos del Servicio de Seguridad Física.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Cartera y Cobro Programador de Horarios	6.	Registrar en el listado de iniciación de servicio la fecha, nombre y apellidos del cliente, dirección, números telefónicos, incluyendo los de emergencia y la duración del turno.
	7.	Anexar Objetivo en el Formato de puntualización diaria.
	8.	Actualizar el listado de clientes, imprimir el nuevo listado y colocarlo en el mural del C4I.
	9.	Enviar información a Cartera y Cobro, Programador de Horarios y todas las partes involucradas.
	11.	Estar en constante comunicación con el Objetivo, recibiendo y enviando información vía radio o teléfono.
Ejecutivo de Cuentas	12.	Llevar control de incidencias del Objetivo. <u>Altas eventuales.</u>
	1.	Recibir solicitud de servicio vía correo electrónico por parte de los Ejecutivos de Cuentas.
	2.	Acatar las orientaciones brindadas por los ejecutivos de cuenta con respecto a la instalación del servicio.
Supervisor de Campo	3.	Coordinar acciones con los Supervisores de Campo para la instalación del servicio.
	4.	Asignar un código correspondiente al de servicio eventual que es muy diferente a la de servicios permanentes.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Control de la información de los Objetivos del Servicio de Seguridad Física.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	5. 6. 1. 2. 3. 4.	Enviar información a Cartera y Cobro, Programador de Horarios y todas las partes involucradas. Controlar las partes diarias de los Objetivos. <u>Puesto de baja.</u> Recibir información de cancelación de Servicio por escrito de parte de Gerencia Comercial, Ejecutivos de Cuentas, Cartera y Cobro. Registrar en el formato de Objetivos de baja con el código que obtuvo cuando se encontraba activo, la fecha de cancelación de servicio, nombre y apellidos del cliente, dirección, números telefónicos y duración de los turnos que se realizaban. Eliminar al Objetivo del listado de clientes activos. Enviar reporte a Cartera y Cobro, Programador de Horarios y todas las partes involucradas.



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 23 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Programar los códigos de los radios de Comunicación.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	La asignación del código radial que va a estar en dependencia de la zona de ubicación del Objetivo y el tipo de giro del negocio. ✓ Departamento de Managua: la distribución se realizará de acuerdo al tipo de giro de negocio. Los canales principales de la empresa son: Canal 1, 2,6 y 10.	
	2.	Si el Objetivo no es parte de ninguna de las Empresas ubicadas en estos canales se debe revisar el listado de Objetivos para conocer que canales tiene menos Objetivos asignados.	
	3.	Determinar el ID que se le asignará al radio. El ID sirve para determinar quién está en comunicación y va a estar en dependencia del código del Objetivo.	
	4.	Conectar los pluses en las entradas correspondientes.	
	5.	Ingresar al programa KPG-87D.	
	6.	Leer los datos del radio.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Programar los códigos de los radios de Comunicación.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	7.	Seleccionar la frecuencia de recepción, frecuencia de transmisión y tono de acuerdo al canal correspondiente.
	6.	Seleccionar la señal de banda DTMF. Ingresar el ID de PTT, código de bloqueo, mensaje incorporado con el nombre de la Empresa y del Objetivo.

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 23 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar la descarga de Proxipen			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Ubicar el proxipen en el Downloader o dispositivo de descarga.	
	2.	Ingresar al programa Guardian Plus 1.	
	3.	Seleccionar icono de lectura de informe.	
	4.	Elegir fecha y hora correspondiente al informe.	
	5.	Guardar copia en el disco duro e imprimir el reporte.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 23 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar resumen de incidencias en bitácora del puesto.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	El Dispatcher que entrega el turno debe elaborar el resumen de las incidencias ocurridas durante su turno de trabajo, anotar en bitácora los casos pendientes a atender, servicios de baja, servicios de alta, puestos pendientes y provistos a cubrirse.	
	2.	Elaborar acta de entrega en bitácora que abarque la numeración de las ordenes de combustible, llave de los vehículos de la empresa, Salas de Conferencia I y II, Oficinas, C4I, Portón eléctrico, Planta eléctrica, baños, Archiveros, radios y armas de algunos Objetivos que estén Guardadas en C4I.	
	3.	El Dispatcher entrante debe revisar la bitácora del puesto para tener pleno conocimiento de todo lo que está plasmado en la misma.	
	4.	Elaborar correo electrónico con la información contenida en la bitácora.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 23 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar facturas de combustible a los Supervisores y Conductor de Guardia Operativa.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Recepcionista	1.	Recibir por parte de Recepción con un día de anterioridad las facturas de combustible que entregará a los Supervisores de Campo y Supervisores motorizados, los días viernes recibe las facturas de combustible de los sábados, domingos y lunes.	
	2.	Revisar el memorándum que sirve de control a Recepción, verificar que las cantidades estén completas y si todo está en orden proceder a firmar. Guardar copia de memorándum para que sirva como soporte.	
Supervisor de Campo	3.	Entregar las facturas de Combustible a los Supervisores de Campo diariamente a las siete de la mañana y a los Supervisores motorizados a cualquier hora de la madrugada.	
Recepción	4	Entregar a Recepción el control de Combustible que no fueron retiradas. Firmar formato de recibido.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 23 nov. 09	Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Monitorear la tripulación que brinda los servicios de Resguardo de mercadería.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Ejecutivo de Cuenta	1.	Obtener información de servicio por parte del Ejecutivo de cuenta correspondiente.
	2.	Controlar las actividades realizadas por la tripulación y calcular un tiempo estimado de llegada al destino correspondiente.
	3.	Recibir información de tripulación y transmitir a las partes involucradas.
	4.	Realizar llamadas telefónicas a la tripulación cada treinta minutos.
	5.	Brindar información a la tripulación en caso de presentarse alguna modificación.
	6.	Grabar información de inicio y recorrido de traslado.
	7.	Elaborar informe por tiempo y punto de referencia.
	8.	Comunicarse con el personal encargado del servicio en caso que no sea posible contactar a la tripulación.
	9.	Acatar las órdenes de los Ejecutivos de Cuenta en caso de presentarse alguna emergencia.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Monitorear la tripulación que brinda los servicios de Resguardo de mercadería.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerencia General, Gerente Comercial, Ejecutivos de Cuentas	7. 8. 9.	Elaborar informe final de recorrido con las incidencias y observaciones del servicio para Gerencia General, Gerente Comercial, Ejecutivos de Cuentas y el cliente. Enviar informe de recorrido una vez que ya ha finalizado el servicio.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Martes 24 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender y dar seguimiento a las llamadas telefónicas y radiales.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Estar pendiente de la radio base y atender las llamadas de la central telefónica.

2.

Recibir y transferir las llamadas e información a la Gerencia correspondiente.

3.

Llevar control de llamadas a celulares, llenar el formato de control anotando el nombre, tipo de llamada, número telefónico al que se llamó, duración de la llamada y persona quién autoriza la llamada.(Ver anexo 24)



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Monitorear y atender las activaciones de alarmas de emergencia en tiempo y forma.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Supervisor de Campo	1.	Estar pendiente de las señales que se presenten en la pantalla de tráfico del Sistema Alarm Center. Los procedimientos a seguir van a estar en dependencia del tipo de evento que se presenten.
	2.	Si el sistema refleja que el evento es de apertura o cierre, estos son guardados automáticamente.
	3.	En caso que en el historial reporte que el Objetivo está cerrado y que el cliente indique que hay alguna emergencia, Llamar al Supervisor de Campo e informarle que se dirija al Objetivo donde se dio lugar la activación.
	4.	Si el Sistema refleja que el evento es una violación de zona o algún otro tipo de emergencia el operador debe reaccionar rápidamente y escoger el número apropiado para proceder a llamar al cliente para informar de la activación de la alarma, indicarle la zona de activación y preguntarle si todo está en orden.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Monitorear y atender las alarmas de emergencia en tiempo y forma.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	7.	Si no hay ninguna incidencia se procede a grabar la información y el nombre de la persona que la brindó, en el sistema de alarma dejando constancia del seguimiento dado.
	8.	Dejar la bandeja de base de datos en espera según el tiempo en que se presente el Supervisor de Campo al lugar donde se reporta la activación.
	9.	Grabar cada una de las actividades y los contactos con los que se logra comunicación
	10.	Monitorear los movimientos realizados por el Supervisor de Campo.
	11.	Si el cliente no está en el lugar se le solicita que se haga presente en el Objetivo para verificar a lo interno la situación y se le informa que el Supervisor de Campo se está dirigiendo al lugar.
	12.	Llamar a las autoridades correspondientes en caso de presentarse alguna emergencia.
	13.	Elaborar un informe de la situación para luego ser anexado en el reporte de incidencias.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Actualizar la información de Cuentas en el Sistema de Alarma.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Asesor de Venta	1. 2. 3.	<p><u>Para ingresar nuevos clientes al Sistema.</u></p> <p>Recibir informe operativo del Asesor de Venta, con número de cliente proporcionado por Cartera y Cobro y autorizado por Gerencia Comercial.</p> <p>Elegir la opción new account (nueva cuenta) del menú principal del sistema de alarma Alarm Center.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar el código de línea de la cuenta; AAA ✓ Colocar el número de cuenta consecutivo. ✓ Pulsar Aceptar. <p>Ingresar la información requerida en los campos que aparecen en la pantalla de new account:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de Cuenta. ✓ Nombre ✓ Dirección ✓ Ciudad ✓ States (Zona) ✓ Zip Code (código Zip); se debe digitar el número de Zip Consecutivo. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Actualizar la información de Cuentas en el Sistema de Alarma.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	4. 5.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contraseña. ✓ Permit #; se digita el código de cliente que es brindado por Cartera y Cobro. ✓ Type (tipo); Pueden ser: Comercial, Residencia, Oficina, Hotel, Hospital, Iglesia. ✓ En el icono Phones se ingresan los números telefónicos de los contactos que aparecen en el informe operativo. ✓ En el icono Users se ingresan los nombres y contraseñas del usuario Master y de los usuarios secundarios. ✓ En el icono Zones se ingresan las zonas respectivas que son asignadas por el técnico en coordinación con el cliente. <p>4. Guardar la nueva cuenta en el sistema Alarm Center.</p> <p>5. Anexar la cuenta en el listado de control de altas donde se especifica la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del Objetivo. ✓ Fecha de Inicio. ✓ Nombre de persona o empresa que solicita el servicio. ✓ Quien instala el servicio. ✓ Observaciones.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Actualizar la información de Cuentas en el Sistema de Alarma.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente Comercial, Cartera y Cobro	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p style="text-align: center;"><u>Procedimientos para cerrar una cuenta:</u></p> <p>Recibir autorización de Gerencia Comercial o Cartera y Cobro para dar de baja a una cuenta.</p> <p>Buscar la cuenta que se dará de baja.</p> <p>Cambiar el código de línea de AAA a BAJ.</p> <p>Anexar la cuenta en el listado de control de bajas(donde se especifica la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del Objetivo. ✓ Fecha de cancelación. ✓ Nombre de la persona que solicita la cancelación del servicio. <p style="text-align: center;"><u>Procedimientos para cambiar información de cuenta existente:</u></p> <p>1. Buscar al cliente que se le hará cambio de algunos campos de su hoja de información de contacto.</p> <p>2. Ingresar la nueva información.</p> <p>3. Guardar los cambios realizados.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reportes de incidencias de alarmas.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Según el tipo de reporte que el cliente solicita se requieren seguir los siguientes pasos: En el icono Report Type; seleccionar la opción según el reporte que requiera adquirir: ✓ All Events(todos los eventos) ✓ Emergency(emergencias) ✓ Open/ Close(apertura y cierre)	
	2.	Seleccionar en la opción Line Code AAA	
	3.	Seleccionar en la opción Stating Account el número de cuenta de la cual requiere el reporte. Si requiere saber de todas las cuentas este campo se deja en blanco.	
	4.	Ingresar la fecha de inicio y finalización del reporte que se requiere.	
	5.	Ingresar la hora de inicio y finalización del reporte que se requiere.	
	6.	Seleccionar en el icono Report Order la opción Chronological.	
	7.	Pulsar Ok y adjuntar el archivo al correo electrónico	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Dispatcher.

de Hojas: 1/2

Fecha de elaboración:

Martes 24 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Enviar reportes de apertura y cierre a los Objetivos que lo soliciten.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Elaborar correo electrónico a los clientes que soliciten informe de apertura y Cierre,

2.

Buscar resumen de aperturas o cierre en el Sistema de alarmas, siguiendo los siguientes pasos:

Cientes con una cuenta:

- ✓ Elegir opción Reports (reporte), del menú principal del programa Alarm Center.
- ✓ Seleccionar opción Signal History.
- ✓ Llenar los campos solicitados de acuerdo a la información requerida.

Cientes con más de una cuenta:


- ✓ En el menú de la pantalla principal del programa Alarm Center seleccionar la opción Reports-Subscriber-Status
- ✓ Seleccionar tipo de reporte

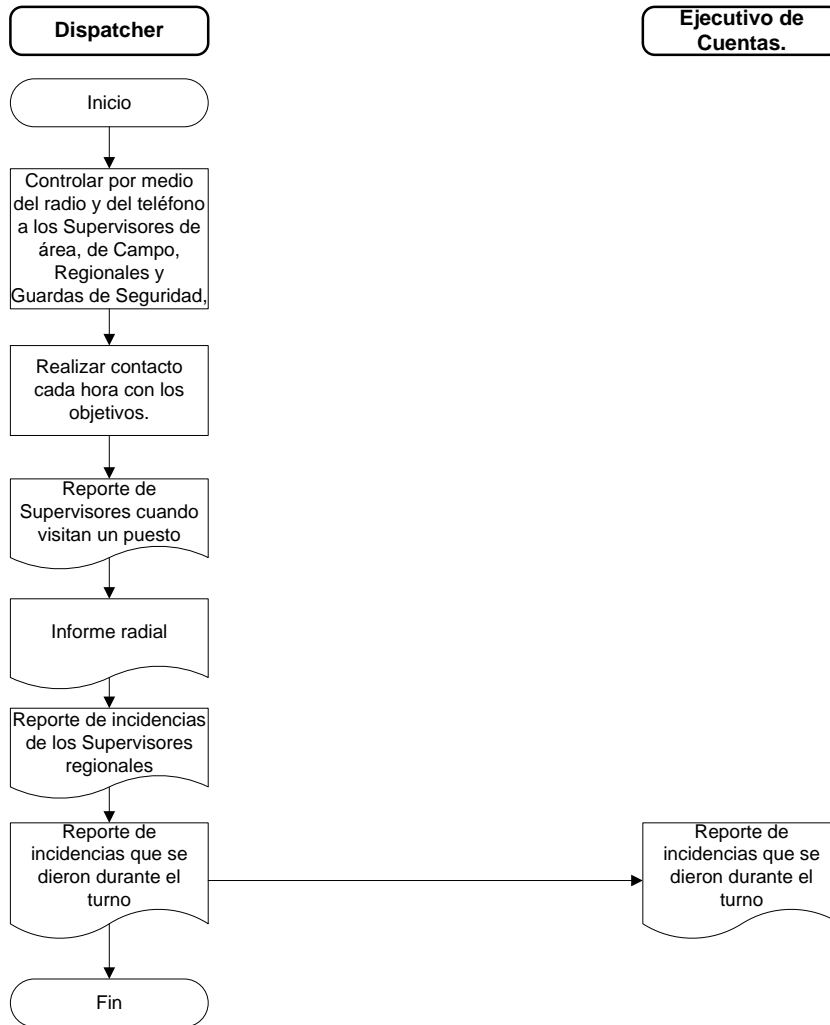



Wackenhut de Nicaragua

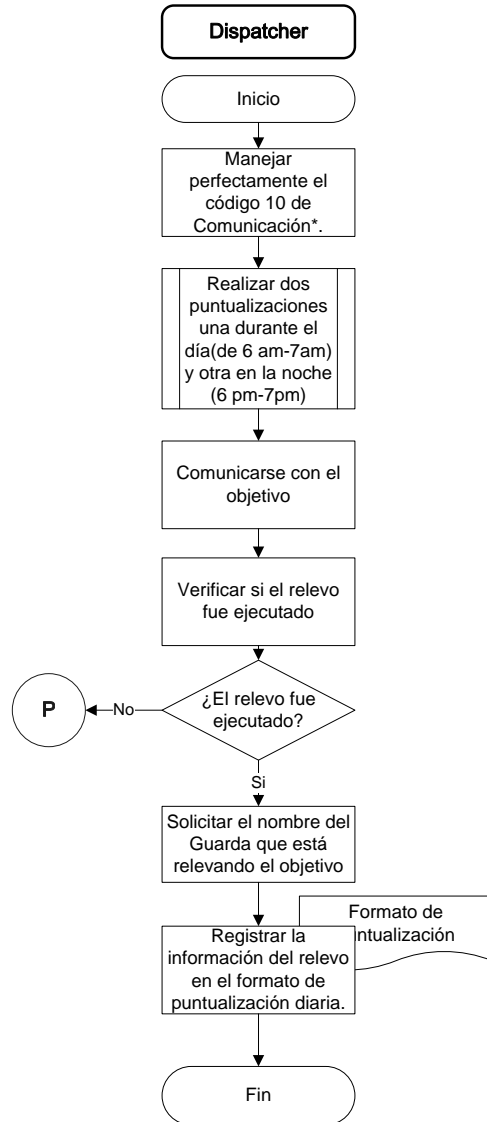
Nombre del Cargo: Dispatcher.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Enviar reportes de apertura y cierre a los Objetivos que lo soliciten.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	3.	<p>✓ Pulsar QUERY -Seleccionar FIELD: Elegir Zip- En la opción conditions: Elegir contains- En la opción Value: Colocar el número de cuenta del cliente. En la opción Conjunction: Elegir OR. Pulsar Add y Colocar AAA.</p> <p>Guardar el archivo y adjuntar el archivo al correo electrónico.</p>

Diagramas


 Controlar la operatividad de los Objetivos del país.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher.	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

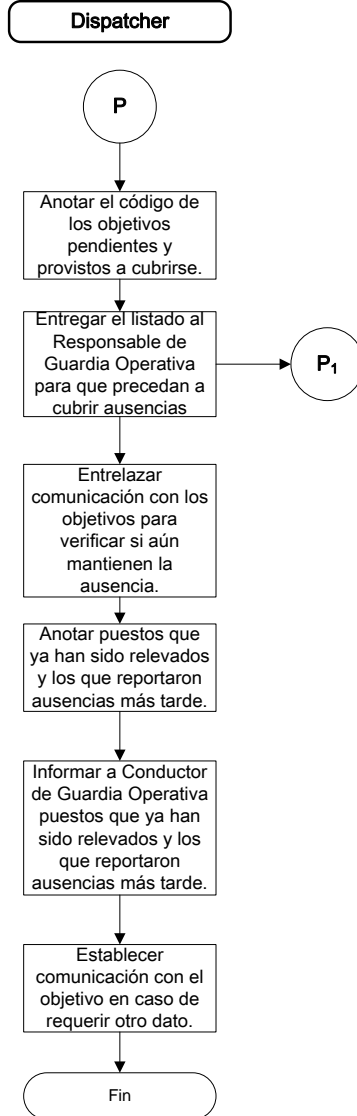



 Realizar la puntualización diaria de los Objetivos.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher.	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

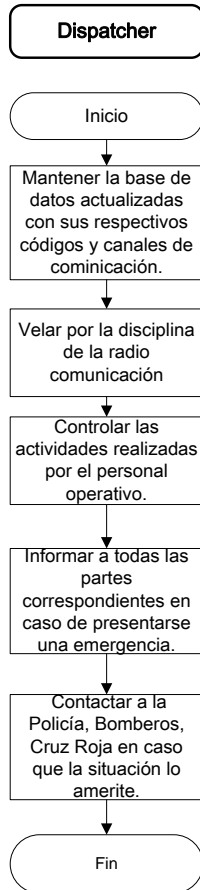



*Ver anexos código 10 de Comunicación

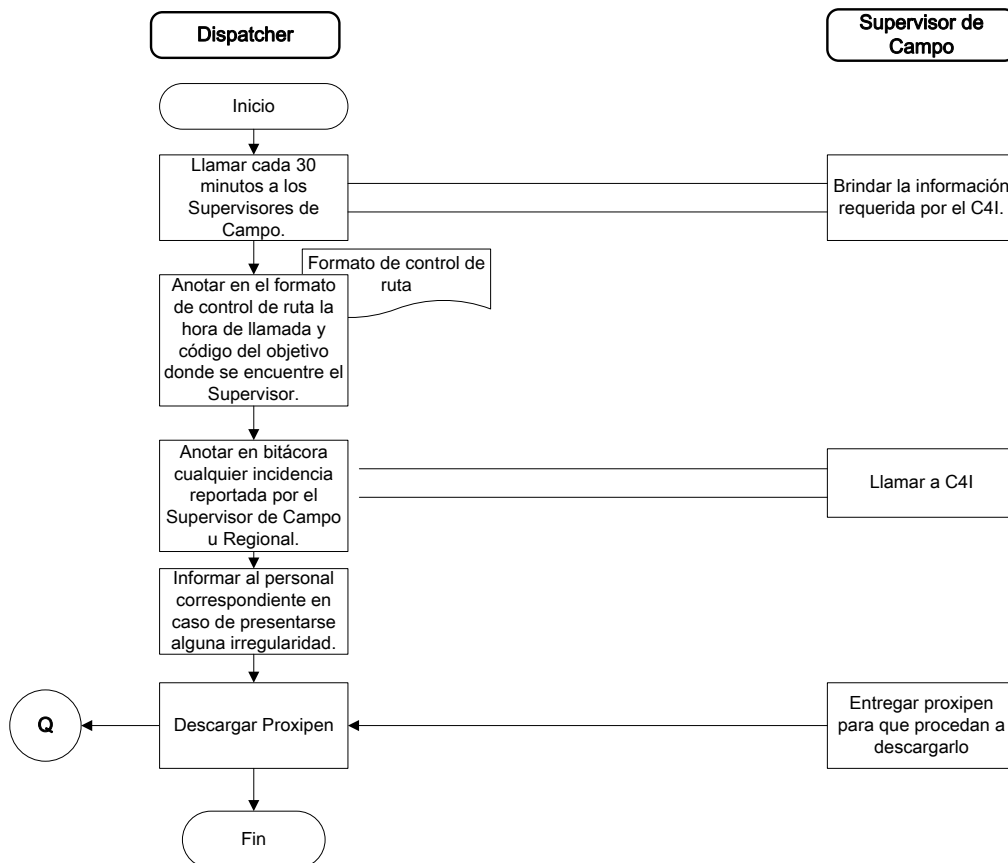
 Coordinar acciones con Guardia Operativa para cubrir las ausencias.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher.	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



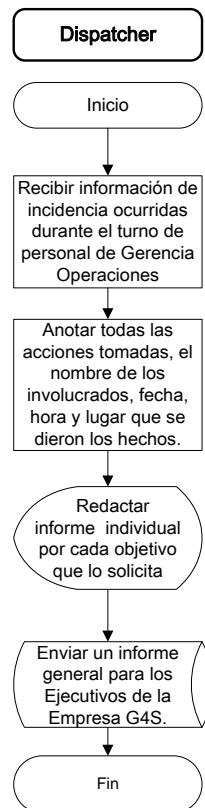
 Controlar los objetivos por medio de la radio y el teléfono.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher.	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




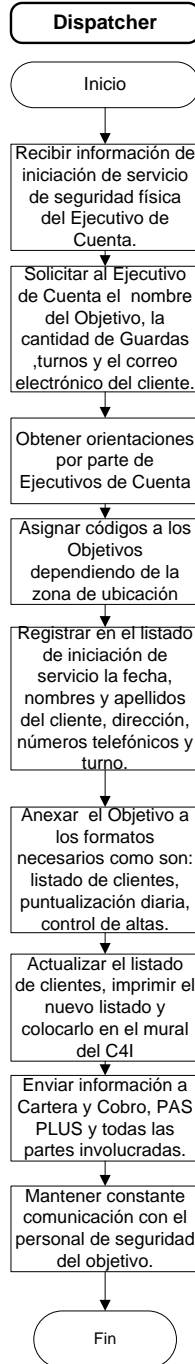
 Controlar el trabajo de los Supervisores de Campo y Supervisores Regionales.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher.	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




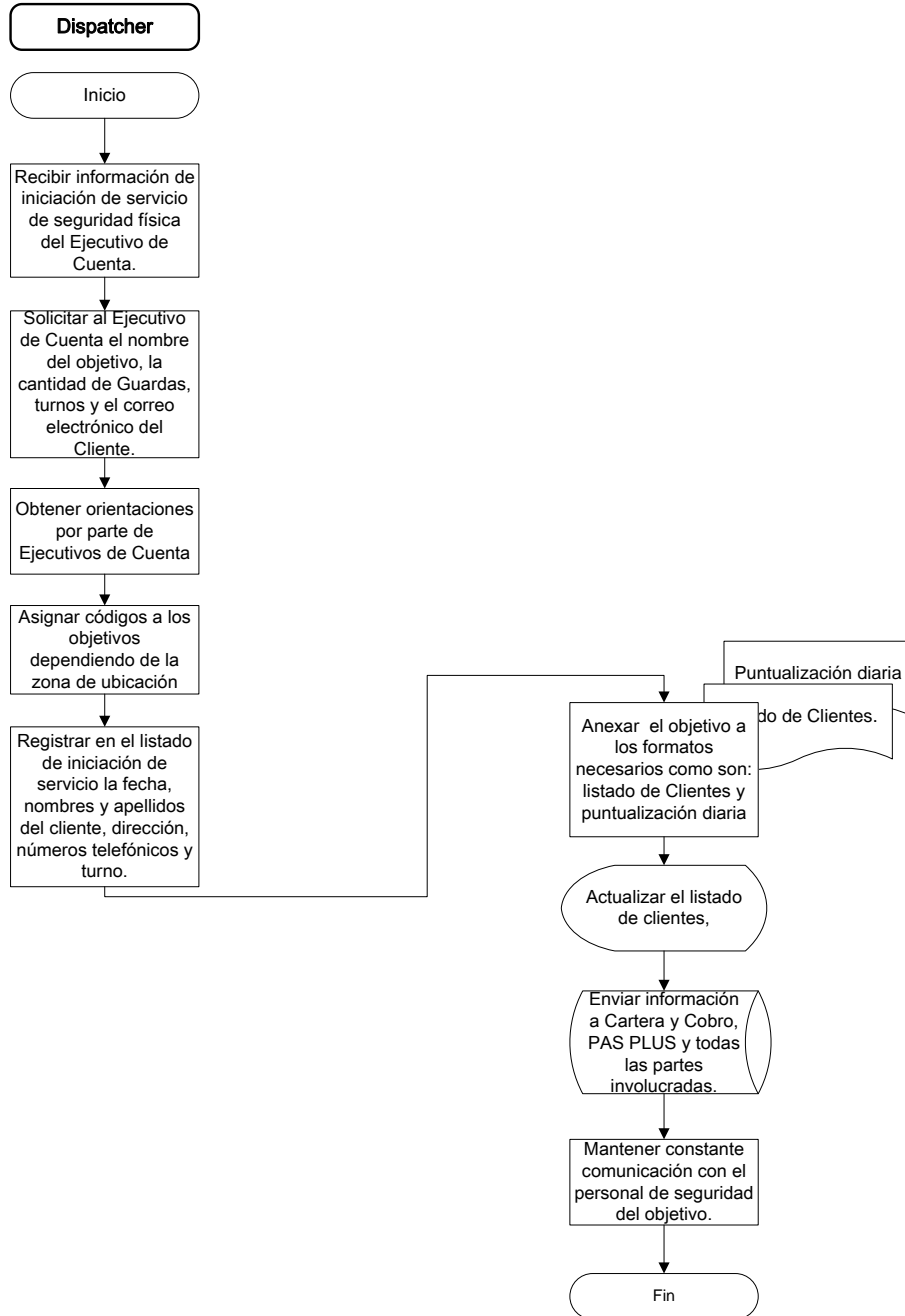
G4S Enviar informes de incidencias a los clientes que lo soliciten.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher.	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




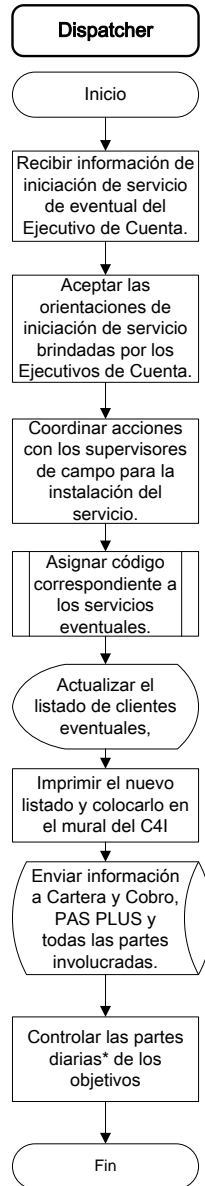
 Asignar códigos los Objetivos con Servicios de Seguridad física.			
Gerencia Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Control de la información de Servicios de Seguridad física(Puesto de Alta)			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

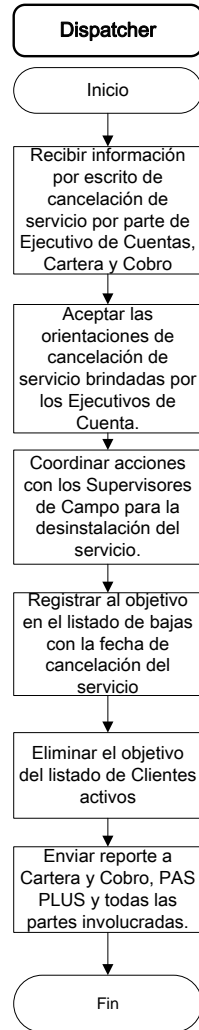



 Control de la información de Servicios de Seguridad física(Altas eventuales)			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

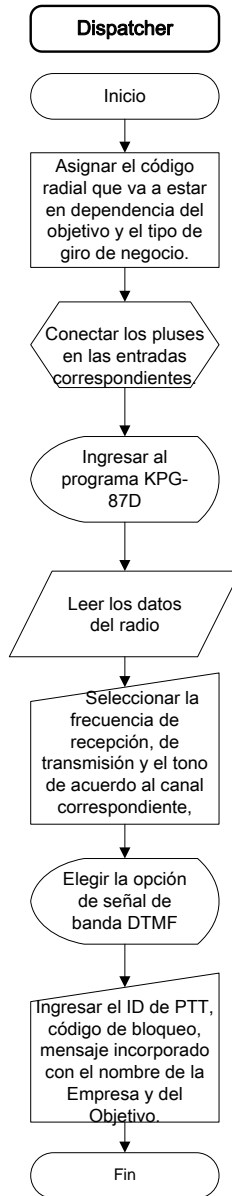



*ejecución de relevos, comunicar información del puesto.

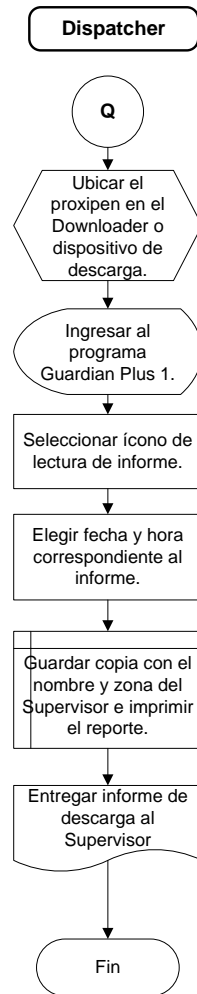
 Control de la información de Servicios de Seguridad física(Puestos de baja)			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




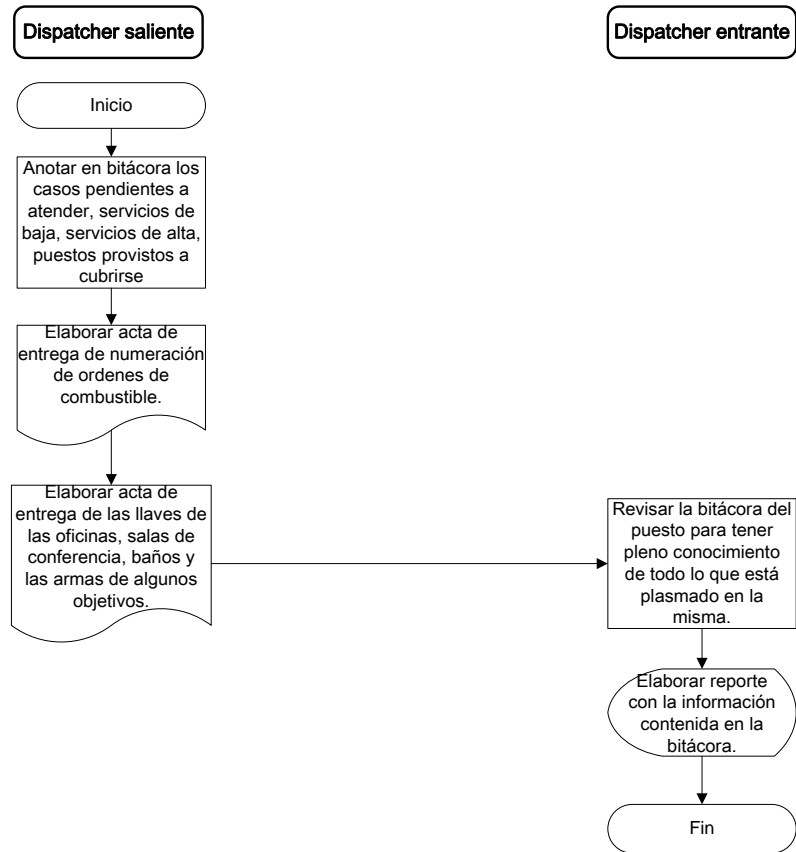
 Programar códigos de los radios.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



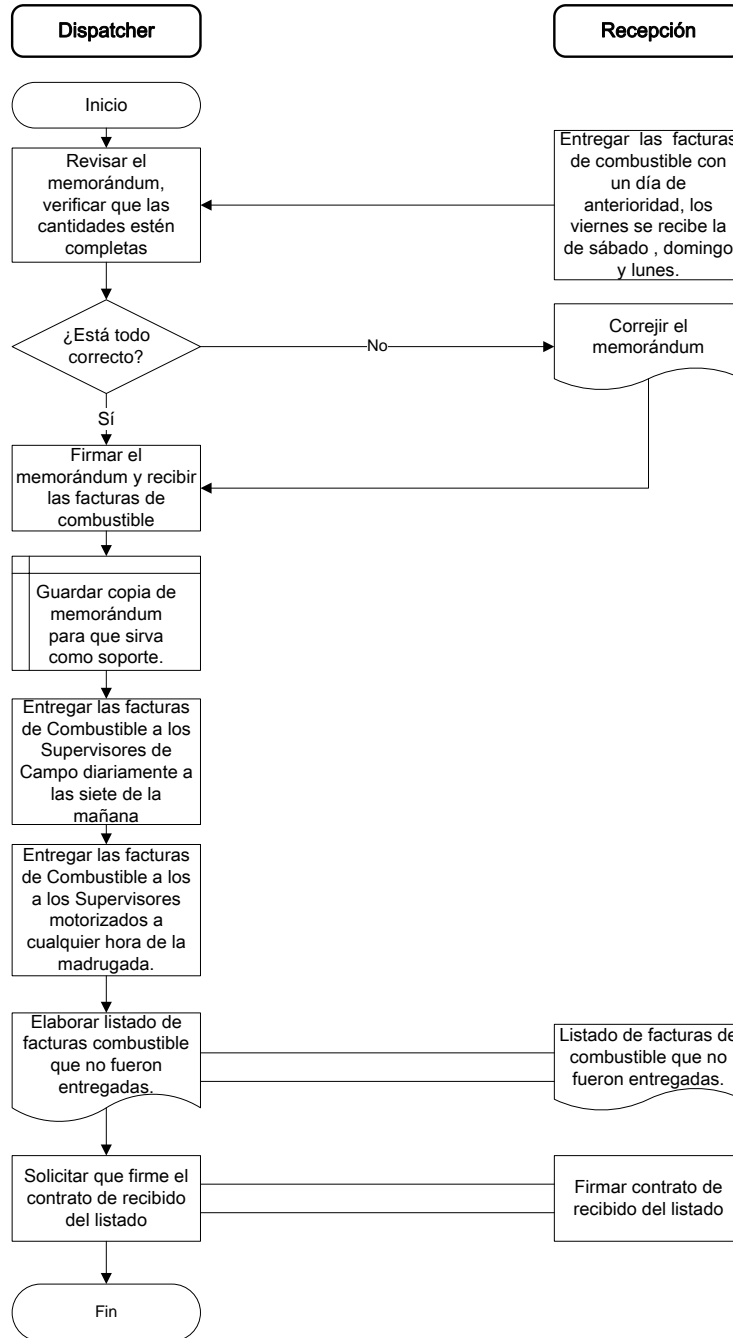
 Descarga de proxipen			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




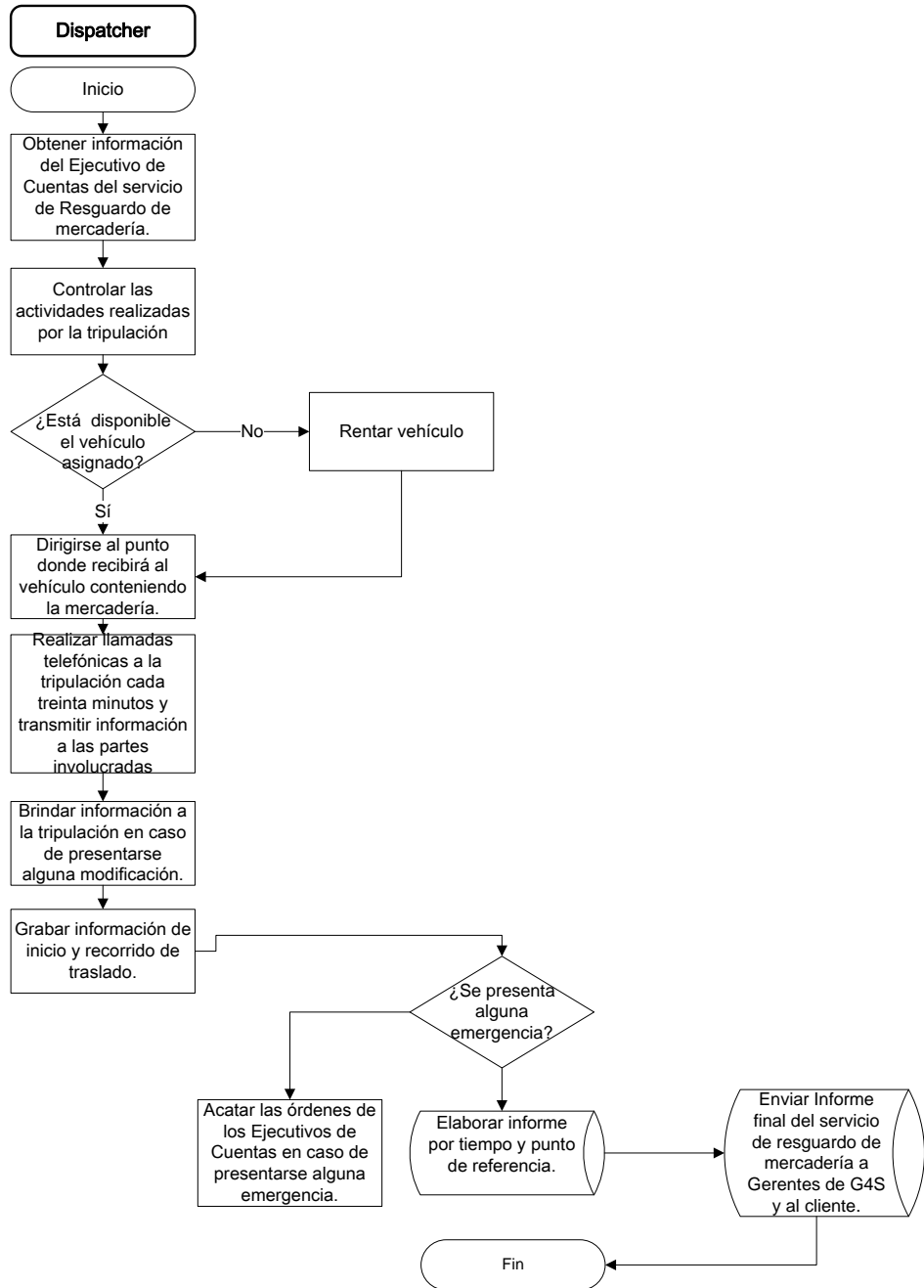
 Elaborar resumen de incidencias en bitácora			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28/01/2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




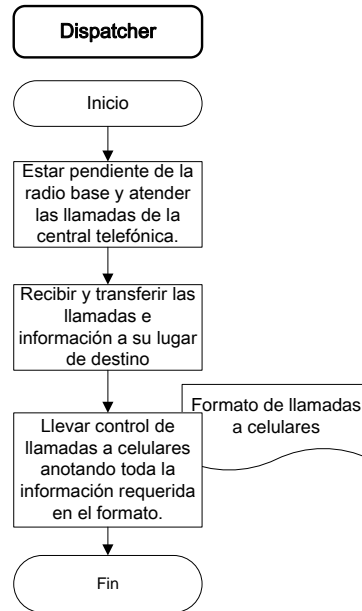
Entregar las facturas de Combustible.			
Gerencia de Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




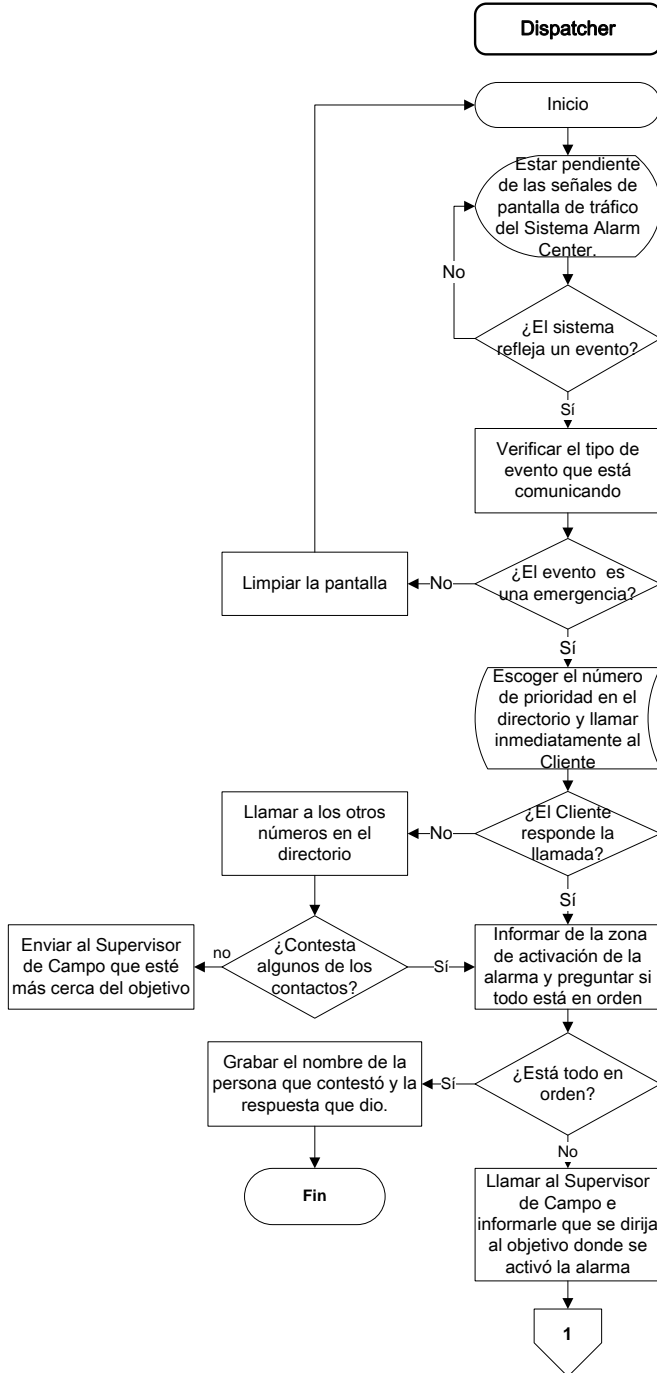
 Monitorear a la tripulación encargada del servicio de Resguardo de mercadería			
Gerencia Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




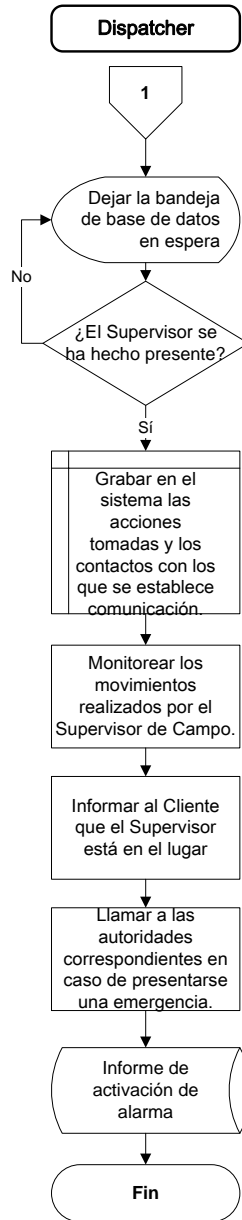
 Atender y dar seguimiento a las llamadas telefónicas y radiales.			
Gerencia Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




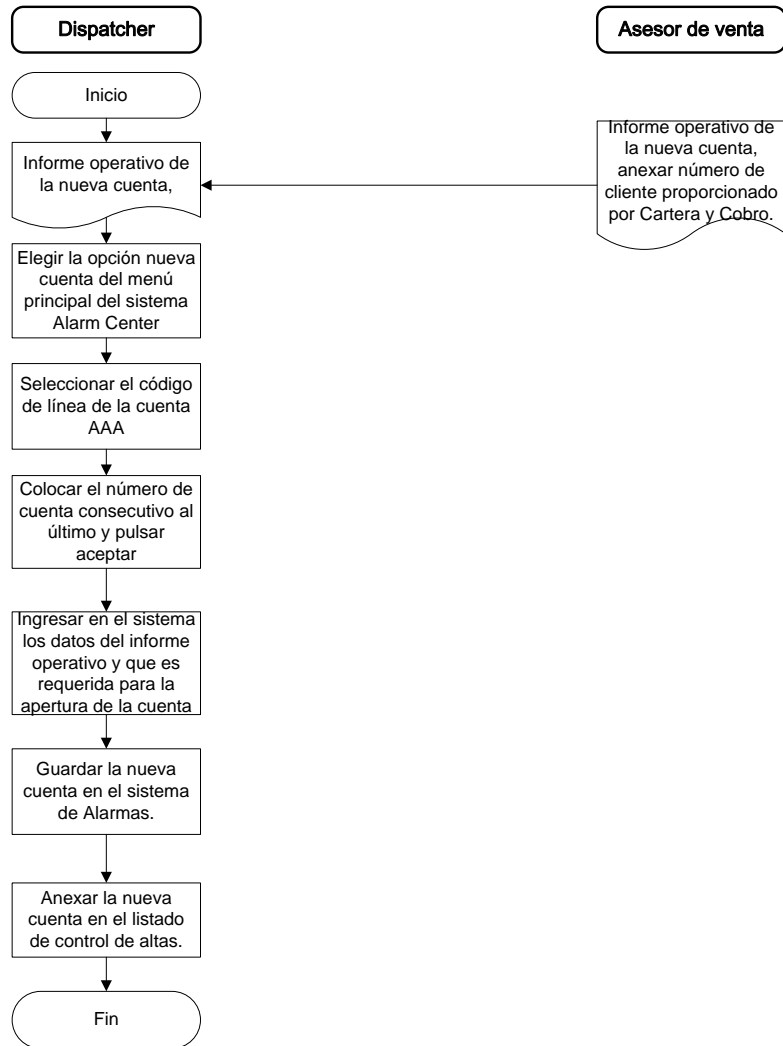
 Monitorear y atender las activaciones de alarmas en tiempo y forma.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




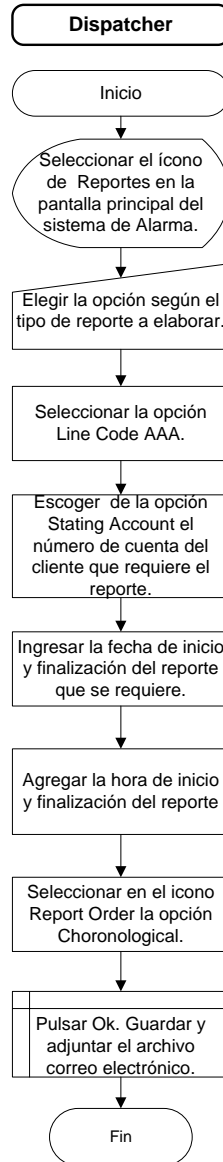
 Monitorear y atender las activaciones de alarmas en tiempo y forma.			
Gerencia Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




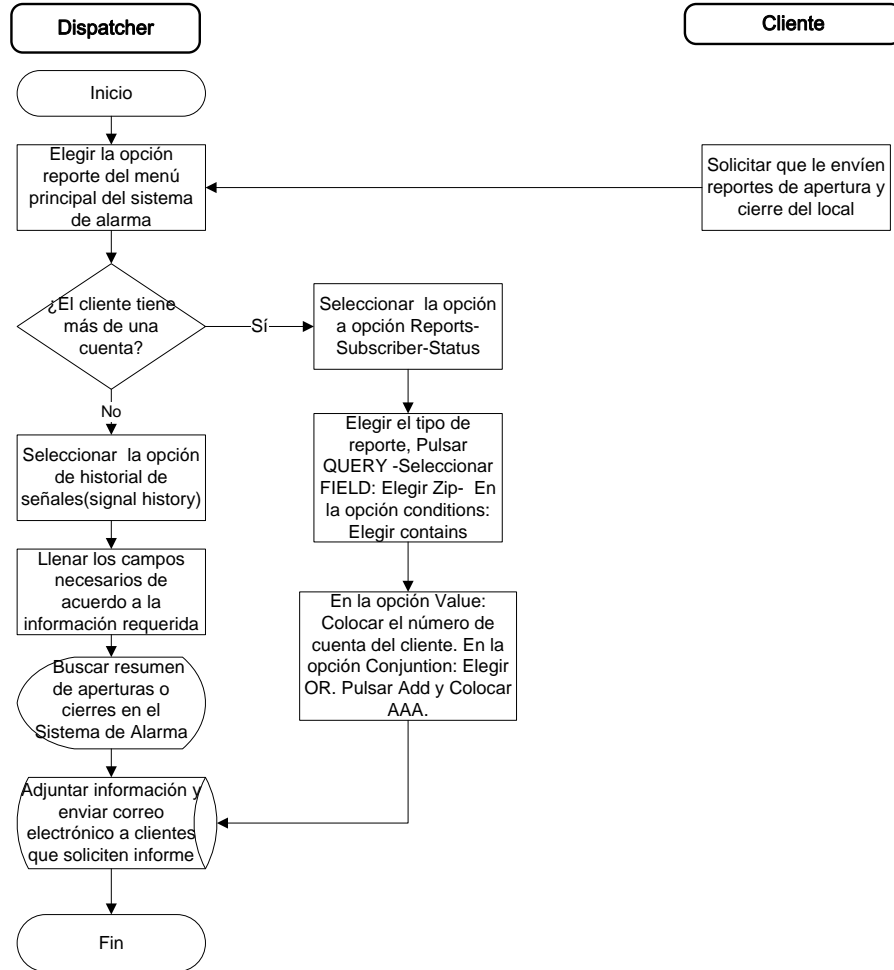
 Actualizar información de cuentas en el sistema de alarmas(Nueva Cuenta).			
Gerencia Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Elaborar reportes de incidencias de alarmas a los clientes que lo soliciten.			
Gerencia Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Elaborar reportes de Aperturas y cierres a los clientes			
Gerencia de Operaciones	Cargo: Dispatcher	Fecha de elaboración: 28-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Responsable de Guardia Operativa







Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua”.

Nombre del Cargo:	Responsable de Guardia Operativa.
Ubicación:	Gerencia de Operaciones.
Jefe inmediato:	Ejecutivo de Cuenta.
Subordinados o personal a cargo:	Conductor, Guarda de Seguridad Operativo.
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	IV
Función General:	Organización y coordinación de personal de Guardia Operativa y almacenar la documentación correspondiente a los beneficios adicionales del personal operativo.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Evaluar diariamente la presentación de los Guardas de Seguridad operativos. ✚ Verificar que se impartan los tópicos a los Guardas de Seguridad operativos. ✚ Asignar el personal de Guardia Operativa que será ubicado en los Objetivos con prioridad (circuito bancario y financieras). ✚ Controlar la asistencia de personal de Guardia Operativa. ✚ Actualizar el listado de Guardas de Seguridad que laboran horas extras y días feriados. ✚ Actualizar quincenalmente la lista de Guardas de Seguridad y Supervisores beneficiados con bonos. ✚ Actualizar el listado de Guardas de Seguridad y Supervisores con derecho a viáticos. ✚ Recibir rol de trabajo de los Guardas de Seguridad operativos. ✚ Control de las descargas del Proxipen de los Supervisores de Campo.
Requisitos del Cargo:	Bachiller técnico con conocimientos de computación.
Experiencia:	Dos años

Competencia:

-  Disciplina.
-  Responsabilidad.
-  Liderazgo.
-  Trabajo en equipo

Relaciones con otros cargos: Recursos Humanos, C4I, Ejecutivos de Cuentas, Supervisores de Campo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Evaluar diariamente la presentación de los Guardas Operativos.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guardas de Seguridad	1.	Formar a los Guardas de Seguridad operativos diariamente a las siete de la mañana.	
	2.	Saludar a cada Guarda de Seguridad. Inspeccionar el porte y aspecto del Guarda de Seguridad. El porte y aspecto comprende lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Uniforme completo, limpio, planchado y en buenas condiciones. ✓ Usar por dentro del uniforme una camiseta blanca, cuello redondo. ✓ Pelo corto y bien afeitado. ✓ Si usa bigote, cortado a la comisura de los labios. ✓ Los zapatos deben de ser negros, lisos y los calcetines de color negro o azul oscuro. 	
	3.	Amonestar al Guarda que incumpla con cualquiera de los puntos del reglamento del uso de uniforme.(Ver anexo 4)	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Responsable de Guardia Operativa.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Martes 24 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Verificar que se impartan los tópicos a los Guardas Operativos

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Supervisor de Campo

1.

Asignar al Supervisor de Campo que esté disponible (entrante) en la empresa para dar diariamente las orientaciones al Guarda de Seguridad.

2.

Seleccionar el tópico a desarrollar, estos pueden ser: control de acceso, prohibiciones generales, orientaciones generales, presentación del Guarda; qué hacer antes, durante y después de un asalto, valores y cualidades del Guarda de Seguridad entre otros.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Responsable de Guardia Operativa.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Martes 24 nov. 09

Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Asignar el personal de Guardia Operativa que será ubicado en los Objetivos.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Conductor de Guardia Operativa

1.

Revisar la lista de Objetivos con personal ausente, se selecciona al personal que van a ocupar los puestos. Deben de priorizarse los Objetivos que son parte del circuito financiero.

2.

Proporcionar al conductor operativo la lista de nombres de los Guardas operativos que ocuparán Objetivos más importantes.

3.

Brindar orientaciones al Conductor de Guardia Operativa.

4.

Trazar una ruta priorizando los Objetivos del circuito financiero y los supermercados.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar la asistencia del personal de Guardia Operativa.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Conductor de Guardia Operativa	1.	Recibir del Conductor de Guardia Operativa (cuando ubicó a los Guardas operativos), los formatos de instalaciones donde se especifica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha: en que se realizó el movimiento. ✓ Hora: que el Guarda fue ubicado en el puesto. ✓ Puesto: código y nombre del Objetivo. ✓ Guarda asignado: nombre del Guarda que fue ubicado en el puesto. ✓ Ficha: número de empleado del Guarda que asumió el puesto. ✓ Guarda ausente: nombre del Guarda que no se presentó a su puesto. ✓ Ficha: número de empleado del Guarda ausente. ✓ Motivo: el motivo por el cual se realiza el movimiento; puede ser ausencia, vacaciones, permiso autorizado, suspensión, subsidio. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Controlar la asistencia del personal de Guardia Operativa.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	2. 3. 4.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Turno: especificar si es de 12 Horas o de 24 Horas. ✓ Supervisor de campo que procedió: cuando el Supervisor hace el movimiento. ✓ Supervisor de Centro de Control: Dispatcher del C4I que está monitoreando. <p>Consultar y verificar con el Conductor Operativo, C4I y Supervisor de Campo la información de los formatos de instalaciones. (Ver anexo 25)</p> <p>Llenar el formato de control de movimientos diarios donde se especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre y número de empleado ausente y de la persona que asumió el turno del ausente. ✓ Nombre del Objetivo. ✓ Motivo del movimiento y el turno. ✓ Resumen de los movimientos detallando la cantidad de ausentes, no asignados, enfermos, servicios solicitados y autorizado. <p>Grabar en el sistema los Guardas de Seguridad que fueron ubicados y el motivo, así también los ausentes y motivo de ausencia. Para llevar el control de asistencia utiliza los siguientes códigos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5: Ausencia injustificada y 6: Permiso autorizado,



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Controlar la asistencia del personal de Guardia Operativa.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Ejecutivos de Cuenta Programador de Horarios Gerente de Recursos Humanos.	5. 6. 7. 8. 9.	✓ 7: Subsidio o reposo, ✓ 9: Suspendido (cuando comete alguna infracción). Especificar en el formato el código del motivo de la ausencia y detallar si el turno es de 12 ó de 24 horas. Marcar la casilla correspondiente al día en que por la ausencia del Guarda de Seguridad se tuvo que pagar turnos extras. Remitir al Ejecutivo de Cuenta vía correo electrónico el control de asistencia para que confirme su autorización. Enviar al Programador de Horarios el control de asistencia, una vez que el Ejecutivo de Cuenta lo autoriza. Entregar los formatos de instalaciones al encargado de elaborar la nómina de pago, en este caso a Gerente de Recursos humanos.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Actualizar el listado de Guardas de Seguridad, Supervisores y Coordinadores que laboran horas extras y días feriados.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Verificar en el rol de trabajo si el empleado de Operaciones laboró días feriados e incluirlo en el listado de personal que laboró día feriados. (Ver anexo 28)	
	2.	Recibir formatos de control de horas extras llenados por el Supervisor de Campo donde se especifica : <ul style="list-style-type: none"> ✓ El turno y Objetivo donde empleado de Operaciones realizó las horas extras. ✓ El nombre y número de carné del empleado de Operaciones que se ausentó. ✓ Fecha y Motivo de las horas extras. ✓ Cantidad de horas extras que laboró. ✓ Firma del empleado de Operaciones que laboró las horas extras, firma del Supervisor y del Ejecutivo de Cuentas. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Actualizar el listado de Guardas de Seguridad, Supervisores y Coordinadores que laboran horas extras y días feriados.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	3. 4. 5. 6. 7. 8. 9.	<p>Revisar los formatos para verificar que la información esté completa y sea veraz, de manera que se compruebe con el reporte de inasistencia, los formatos de instalaciones y los mismos roles de los empleados de Operaciones que efectivamente estuvieron en ese lugar.</p> <p>Verificar fecha, firmas autorizadas y motivo de horas extras.</p> <p>Solicitarle al Supervisor de Campo que revise todo el formato en caso que la información esté incompleta.</p> <p>Grabar en el sistema la lista y cantidad de horas extras siempre y cuando la información esté completa.</p> <p>Solicitar la autorización al Ejecutivo de Cuentas para remitir la información de horas y extras y feriados.</p> <p>Realizar las distintas correcciones que el Ejecutivo de Cuentas autorice. Imprimir 2 copias de las cuales una será enviada a Gerencia de Recursos Humanos y la otra quedará como comprobante.</p> <p>Remitir diariamente información al Ejecutivo de Cuentas y a la Gerencia de Recursos Humanos.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Actualizar mensualmente el listado de Guardas de Seguridad, Supervisores y Coordinadores beneficiados con bonos.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Solicitar a los Supervisores que confirmen la lista de los empleados de Operaciones beneficiados con bonos.	
	2.	Especificar el monto a recibir.	
	3.	Resaltar en la lista los nombres de los empleados de Operaciones que perdieron su derecho a recibir bonos.	
Ejecutivo de Cuentas	4.	Detallar en el listado el motivo por el cual no tiene derecho a bonos, esto puede suceder por: ausencias, amonestación, llamado de atención del cliente e indisciplina.	
	5.	Remitir el listado al Ejecutivo de Cuentas, para confirmar su autorización.	
	6.	Entregar el listado de personal con derecho a bonos al Gerente de Recursos Humanos	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Actualizar quincenalmente el listado el listado de Guardas de Seguridad, Supervisores y Coordinadores con derecho a viático.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1	El supervisor de Campo recibe del Guarda la solicitud de viático cuando éste gasta una cantidad considerable en transporte, expone el caso ante el Ejecutivo de Cuenta quién decide si aprueba o no la solicitud.	
Ejecutivo de Cuentas	2.	Si el Ejecutivo de Cuentas aprueba el viático establece el monto y ordena al Responsable de Guardia Operativa que se agreguen las solicitudes a la lista de personal con derecho a viáticos.	
	3.	La lista está dividida en viáticos Managua y viáticos regiones. En Managua están establecidos los siguientes montos: Supervisores: C\$ 250 Coordinadores: C\$ 200 Guardas de Seguridad: C\$ 110	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Actualizar quincenalmente el listado el listado de Guardas de Seguridad, Supervisores y Coordinadores con derecho a viático.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente Recursos Humanos	4. 5. 6.	<p>En las regiones el monto de los viáticos corresponde al 50% de los costos de transporte, es decir que va en dependencia de las distancias que haya de su casa al lugar de trabajo, esta información debe estar reflejada en la lista de viáticos.</p> <p>El Responsable de Guardia Operativa actualiza el listado de viáticos con la información de los Supervisores y la autorización del Ejecutivo de Cuenta.</p> <p>Enviar el listado a la Gerencia de Recursos Humanos y Guardar una copia</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Control de los roles de trabajo de los Guardas Operativos.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guardas de Seguridad	1.	Recibir el rol de trabajo de los Guardas Operativos.	
	2.	Verificar que estén completas todas las firmas y almacenarlos.	
	3.	Ordenarlos por número de empleado (de menor a mayor), un día antes o después de cierre de quincena.	
Programador de Horarios	4.	Elaborar un comprobante dirigido al Programador de Horarios, con el nombre y número de empleado de los Guardas que están entregando los roles.	
	5.	Dejar en archivo una copia del comprobante.	
	6.	Llevar a Recursos Humanos los roles, el comprobante y la copia.	
Programador de Horarios	7.	Entregar documentación al Programador de Horarios.	
	8.	Esperar que el programador revise la información y si todo está en orden se debe solicitar la firma de recibido.	
	9.	Guardar la copia de comprobante	




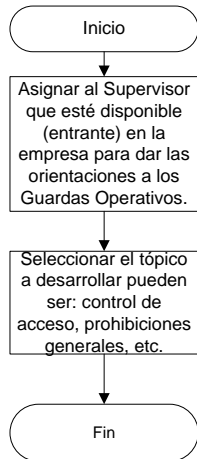
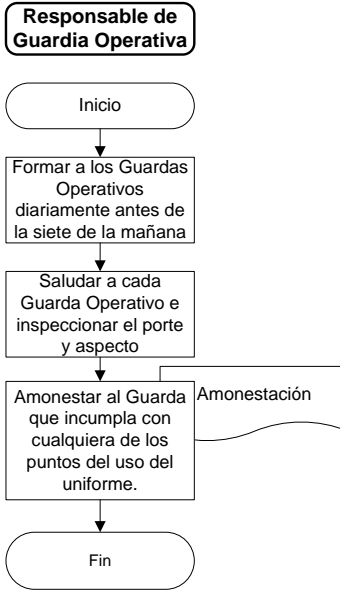
Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

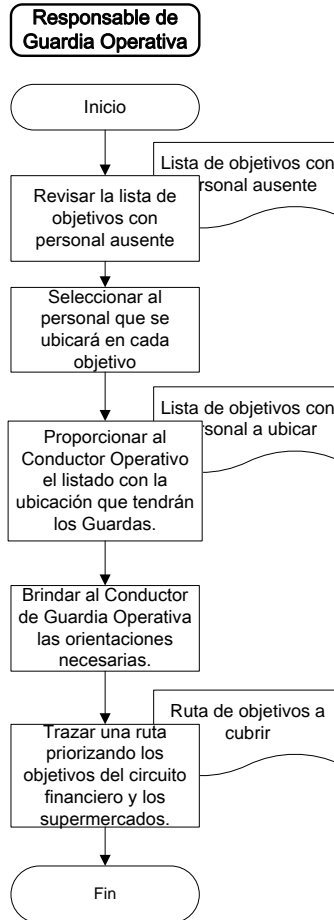
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Martes 24 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Control de las descargas del proxipen de los Supervisores de Campo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Recibir diariamente los informes de descargas del proxipen de los Supervisores que estén entregando su turno.	
	2.	Contabilizar los siguientes datos del informe de descarga de los Supervisores de Campo. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad total de puestos que fueron visitados. ✓ Número de alarmas atendidas. ✓ Tiempo promedio de atención de alarmas ✓ Cantidad de visitas a las oficinas de la Empresa. 	
Ejecutivo de Cuentas	3.	Realizar reportes de la información recopilada.	
	4.	Remitir el reporte al Ejecutivo de Cuentas correspondiente.	


Diagramas

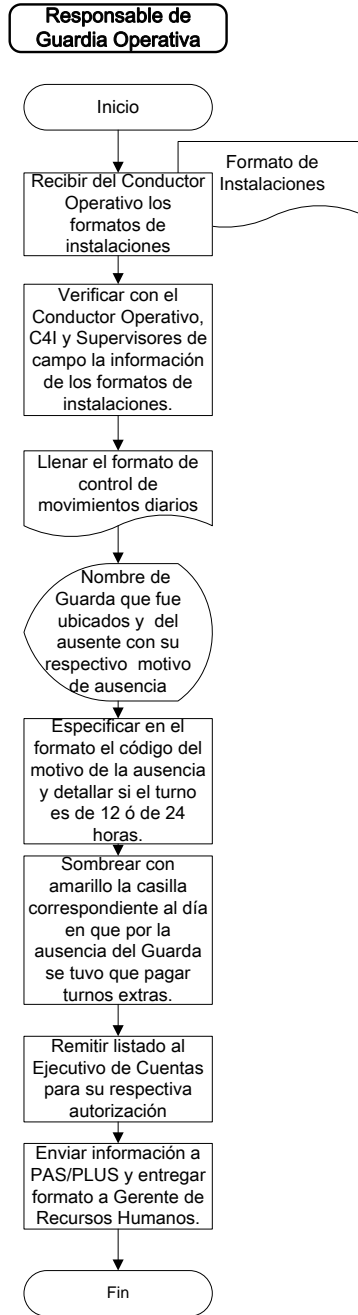
 Evaluar diariamente la presentación de los Guardas Operativos/ Verificar que se impartan los tópicos				
Gerencia Operaciones	Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




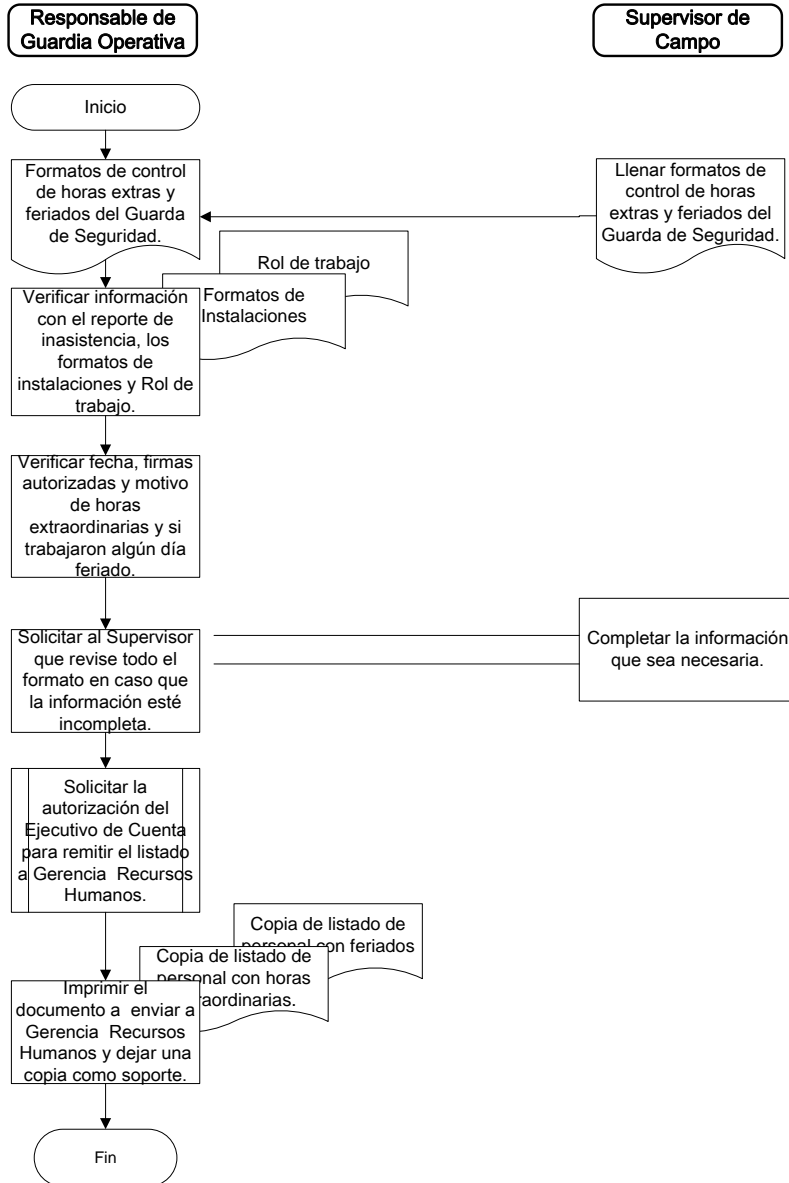
 Asignar el personal de Guardia Operativa que será ubicado en los objetivos.			
Gerencia Operaciones	Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




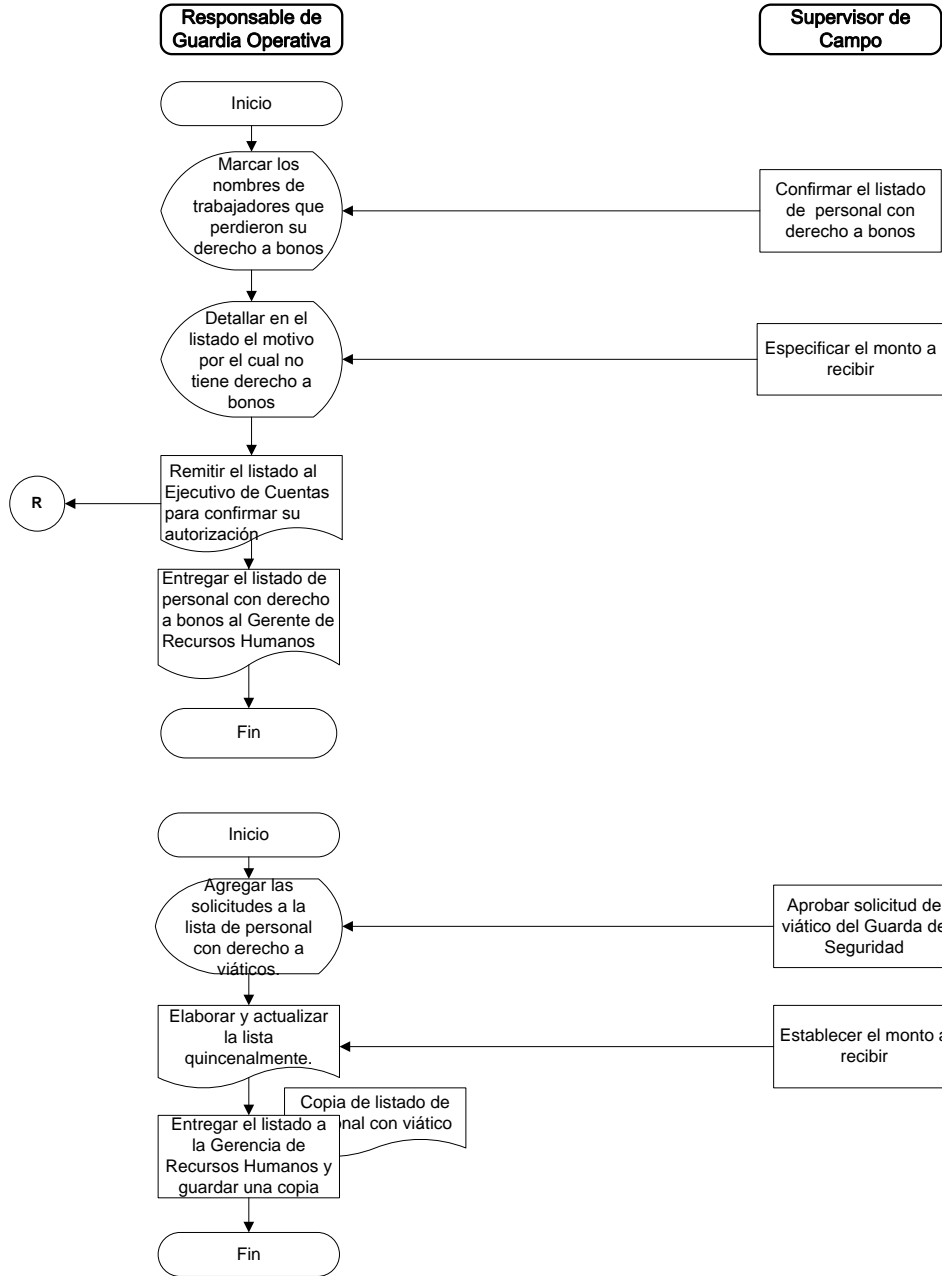
 Controlar la asistencia de los Guardas Operativos				
Gerencia Operaciones	Cargo:	Responsable de Guardia Operativa.	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




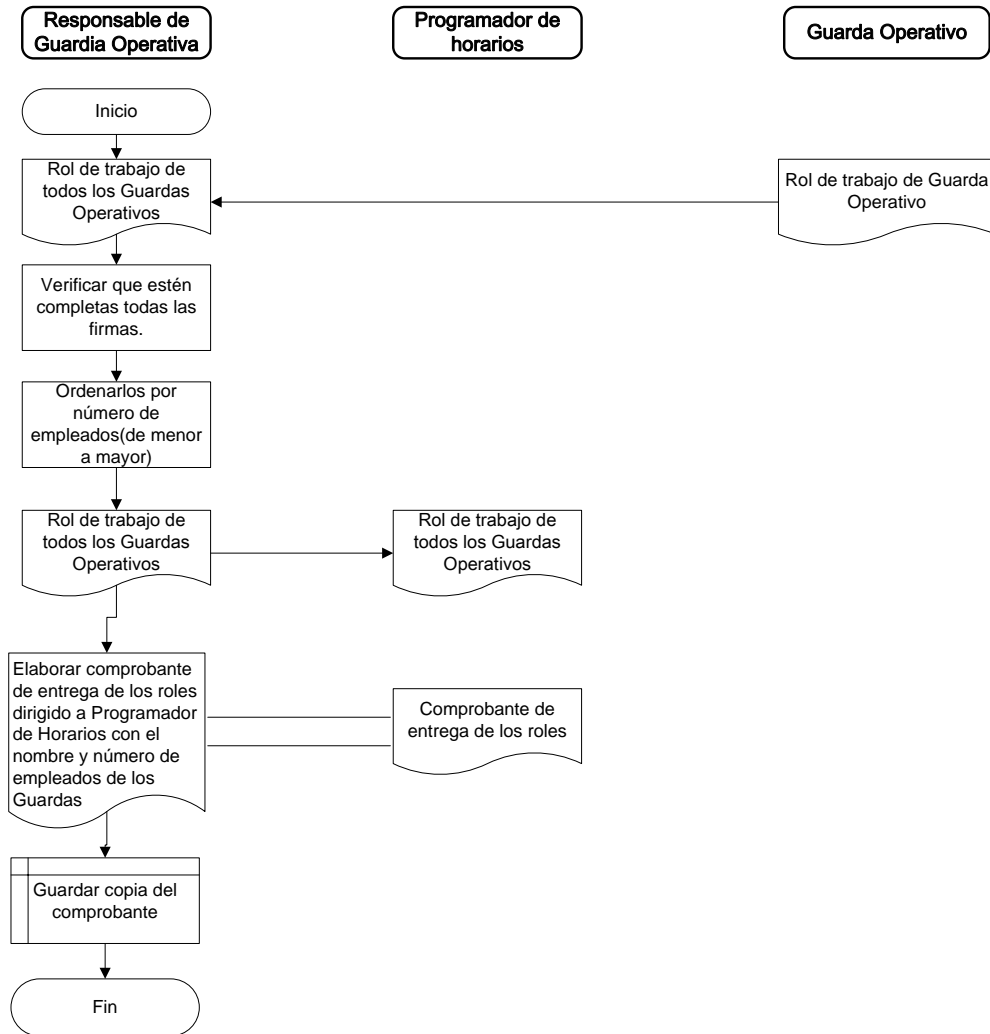
 Actualizar listado de personal que labora horas extraordinarias y feriados.				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Responsable de Guardia Operativa.	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




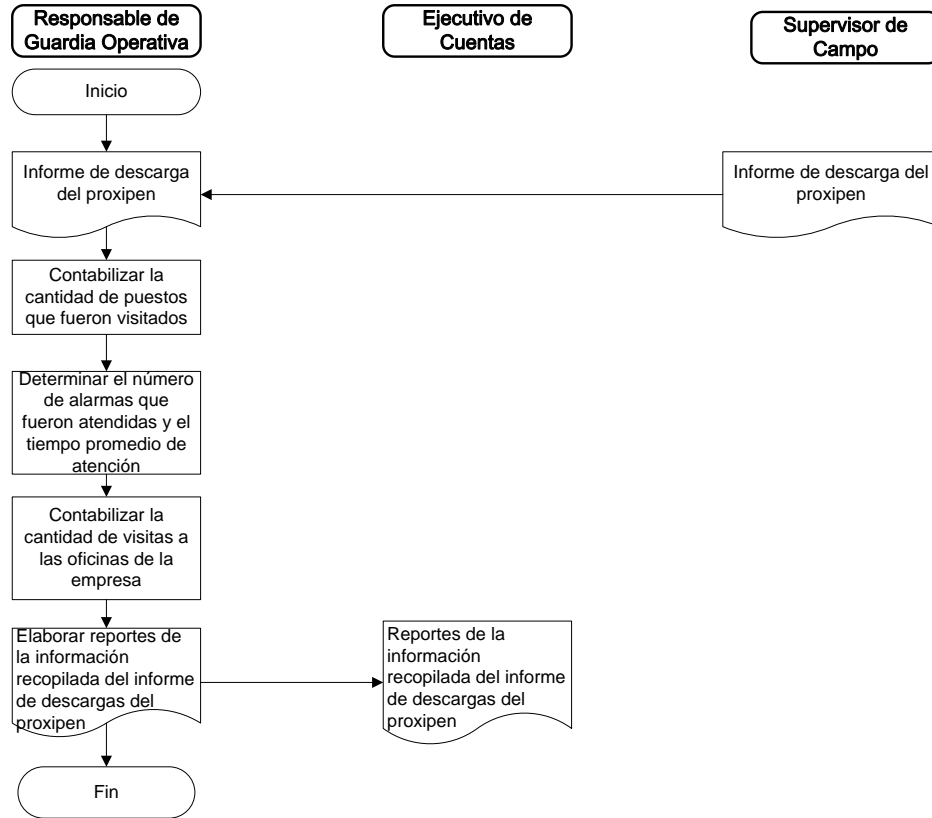
 Actualizar mensualmente listado de personal con derecho a bonos./Actualizar mensualmente listado de personal con derecho a viáticos.				
Gerencia Operaciones.	Cargo:	Responsable de Guardia Operativa.	Fecha de elaboración:	29-02-2010
Elaborado por:			Fecha de aprobación:	
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



 Control de roles de trabajo de Guardas Operativos				
Gerencia Operaciones	Cargo: Responsable de Guardia operativa.	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



 Control de descargas del proxipen.				
Gerencia Operaciones.	Cargo:	Responsable de Guardia Operativa.	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



Conductor de Guardia Operativa








Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua”.

Nombre del Cargo:	Conductor de Guardia Operativa.
Ubicación:	Gerencia de Operaciones.
Jefe inmediato:	Ejecutivo de Cuenta.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	IV
Función General:	Cumplir con las órdenes asignadas por los Ejecutivos de Cuenta particularmente la de manejar y velar por la adecuada utilización de los vehículos a su cargo.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Entregar o recibir vehículo de su relevo. ✚ Instalar a los Guardas operativos en los Objetivos siguiendo la ruta trazada y en coordinación con el C4I. ✚ Entregar al C4I la cantidad de ausencias, permisos, subsidios, servicios solicitados y Objetivos no asignados ✚ Realizar transporte de personas, correspondencia, materiales y equipos, encargos, etc. Recogiendo, distribuyendo y entregando los mismos. ✚ Garantizar el buen funcionamiento que requiera el vehículo, además de efectuar las reparaciones sencillas del vehículo asignado. ✚ Llevar el vehículo al taller. ✚ Realizar recorrido de Guardas de Seguridad que hacen turnos de 14 horas y de los Ejecutivos de la Empresa. ✚ Ejercer cualquier tarea a fin a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por los Ejecutivos de Cuentas y resulten necesarias por razones del servicio.
Requisitos del cargo:	Bachiller, Licencia de conducir,
Experiencia:	Tres años.

Competencia:

-  Responsable
-  Honesto
-  Autocontrol
-  Disponibilidad de horario
-  Cortés y prudente

Relaciones con otros cargos: Responsable de Guardia Operativa, Servicios Generales, Gerencia de Recursos humanos, Gerente de Comercialización, Controller y Ejecutivos de Cuentas



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar o recibir el vehículo a su relevo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Tanto el conductor que entrega como el que recibe deben velar porque se cumplan los procedimientos y responsabilizarse de todas las herramientas e implementos que le sean asignados, ya que de esto depende el correcto desempeño de su vehículo.	
	2.	Revisar el estado que entrega: nivel de aceite, refrigerante del radiador, agua de los parabrisas, luces de los focos, luces del tablero, pide vía y carrocería del vehículo.	
	3.	Verificar las herramientas y accesorios del vehículo: emblemas, carpa, gata, manerales, triángulos de señalización, llanta de repuesto y extintor de fuego.	
	4.	Elaborar informe en la bitácora cada vez que entregue el turno a su relevo.	
	5.	Entregar a su relevo las llaves del vehículo y el radio de comunicación con su cargador, la circulación y el seguro del vehículo.	
	6.	Lavar el vehículo antes de entregarlo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Instalar a los Guardas Operativos en los Objetivos con ausencias.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Seguir la ruta trazada y en coordinación con el Dispatcher de C4I. Esta función se realiza diariamente a partir de las seis y cincuenta minutos de la mañana y se deben cubrir todos los Objetivos a la mayor brevedad posible. El conductor debe practicar la cortesía con sus compañeros de trabajo y con las personas que tenga contacto durante el cumplimiento de sus labores.	
Responsable de Guardia Operativa	2.	Solicitar ausencias y orden de combustibles al Dispatcher de C4I de la Empresa G4S.	
	3.	Trazar una ruta en coordinación con el Responsable de Guardia Operativa priorizando los circuitos bancarios, las financieras y gasolineras. Anotar las indicaciones del Responsable de Guardia Operativa en la selección del personal a ocupar cada puesto.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Instalar a los Guardas Operativos en los Objetivos con ausencias.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Guarda de Seguridad	11. 12. 13. 14. 15.	Presentar el relevo ante el Guarda saliente, el Coordinador o la persona responsable del servicio. Preguntar o investigar en la bitácora el nombre y número del Guarda ausente. Llenar el formato de instalaciones de los Guardas operativos. Marcar con un asterisco a los Guardas que estarán disponibles por la noche, priorizando a los Guardas de los departamentos. Retornar a la Empresa G4S.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Entregar la cantidad de ausencias, permisos, subsidios, servicios solicitados y Objetivos con rotador no asignado.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher	1.	Elaborar un listado con los nombres de los Guardas que fueron ubicados en cada puesto y los ausentes. Este listado se elabora clasificando los motivos por los cuales cubrieron ausencias, o fueron ubicados en el Objetivo, éstos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Subsidios, ✓ Permisos, ✓ Seminario, ✓ Suspensión, ✓ Vacaciones, ✓ Refuerzos operativos, ✓ Rotador no asignado. 	
	2.	Entregar a Dispatcher el listado de los Guardas que se ausentaron de su puesto de trabajo.	
	3.	Hacer la entrega de fotocopia de orden de combustible.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar transporte de personas así como recoger y entregar correspondencia.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Dispatcher Guarda de Seguridad	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	Recibir orden de salida por parte de persona que requiera usar el vehículo. Revisar que la orden contenga cualquiera de las firmas autorizadas. Realizar una inspección de pre-viaje al vehículo. Informar a Dispatcher la hora de salida y hacia dónde se dirige. Presentar orden de salida a Guarda de Seguridad de control de acceso. Firmar el control el Guarda de Seguridad le presente. Trasladar a la persona o los equipos hacia su lugar de destino	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Garantizar el buen funcionamiento del vehículo y efectuar las reparaciones sencillas del vehículo asignado.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	El conductor es responsable de confirmar que el vehículo está en la condición segura y que todos los defectos o deficiencias enumerados por un informe anterior han sido reparados.	
	2.	Limpiar el vehículo asignado antes de entregar el vehículo al relevo.	
	3.	Comprobar la condición total de la carrocería del vehículo.	
	4.	Inspeccionar el nivel de aceite, refrigerante del radiador, agua de los parabrisas, luces de los focos, luces del tablero, pide vía.	
	5.	Verificar que las llantas estén en correcto estado, que el motor esté bien y no haga ningún ruido extraño.	
	6.	Solicitar cada 10,000 Km un chequeo general, y cada 5000 Km un cambio de aceite.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Llevar el vehículo al taller.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Avocarse con Servicios Generales.	
	2.	Elaborar informe detallando los defectos mecánicos del vehículo.	
	3.	Entregar informe a Servicios Generales.	
	4.	Servicios Generales se encarga de cotizar y dar la orden para llevar el vehículo al taller asignado, dependiendo del tipo de reparación, las cuales se clasifican en: ✓ Sistema mecánico, de frenos y chequeo general ✓ Cambio de llantas. ✓ Cambio de aceite y filtros.	
	5.	Trasladar el vehículo al taller.	
	6.	Entregar todos los accesorios.	
	7.	Revisar el kilometraje y el nivel de combustible del vehículo.	
	8.	Firmar hoja de control de vehículo recibido proporcionada por el taller.	
	9.	Redactar informe de reparaciones efectuadas.	




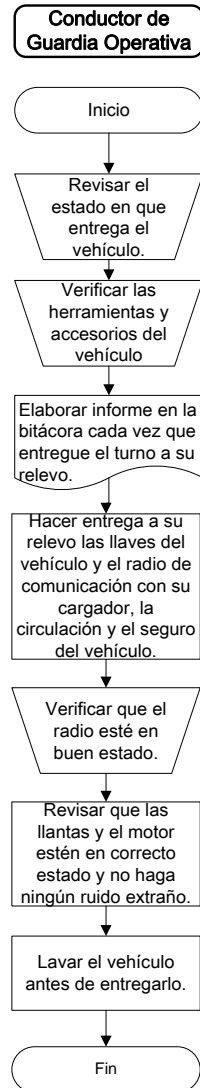
Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

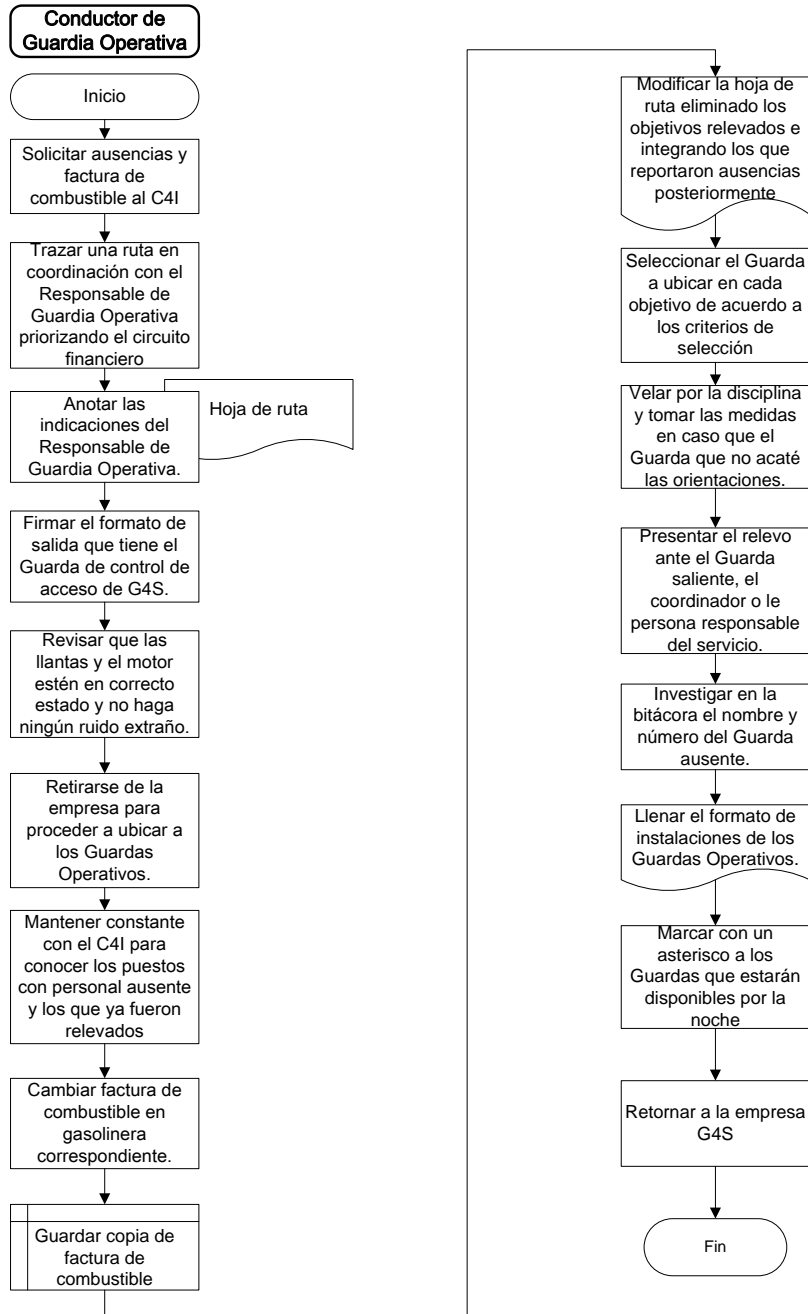
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Conductor de Guardia Operativa.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 25 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar recorrido de Guardas de Seguridad que hacen turnos de 14 horas y de los Ejecutivos de la Empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Country Manager Gerentes de la Empresa Dispatcher Guarda de Seguridad	1.	El recorrido es realizado por la mañana y por la noche.	
	2.	Recibir autorización de salida del vehículo, los únicos que pueden autorizar son: el Country Manager, Ejecutivos de Cuenta, el Gerente de Recursos Humanos y el Controller.	
	3.	Informar al Dispatcher el nombre de la persona a la que le realizará el recorrido.	
	4.	Entregar al Guarda de control de acceso de G4S, la orden de salida del vehículo. <u>Recorrido de Guardas que hacen turno de 14 Horas.</u>	
Dispatcher	1.	Recibir orden de salida de C4I para realizar el recorrido.	
	2.	Dirigirse a los Objetivos a retirar a los Guardas.	
	3.	Proceder a dejarlos a sus respectivos hogares. Informar culminación de recorrido a Dispatcher.	


Diagramas

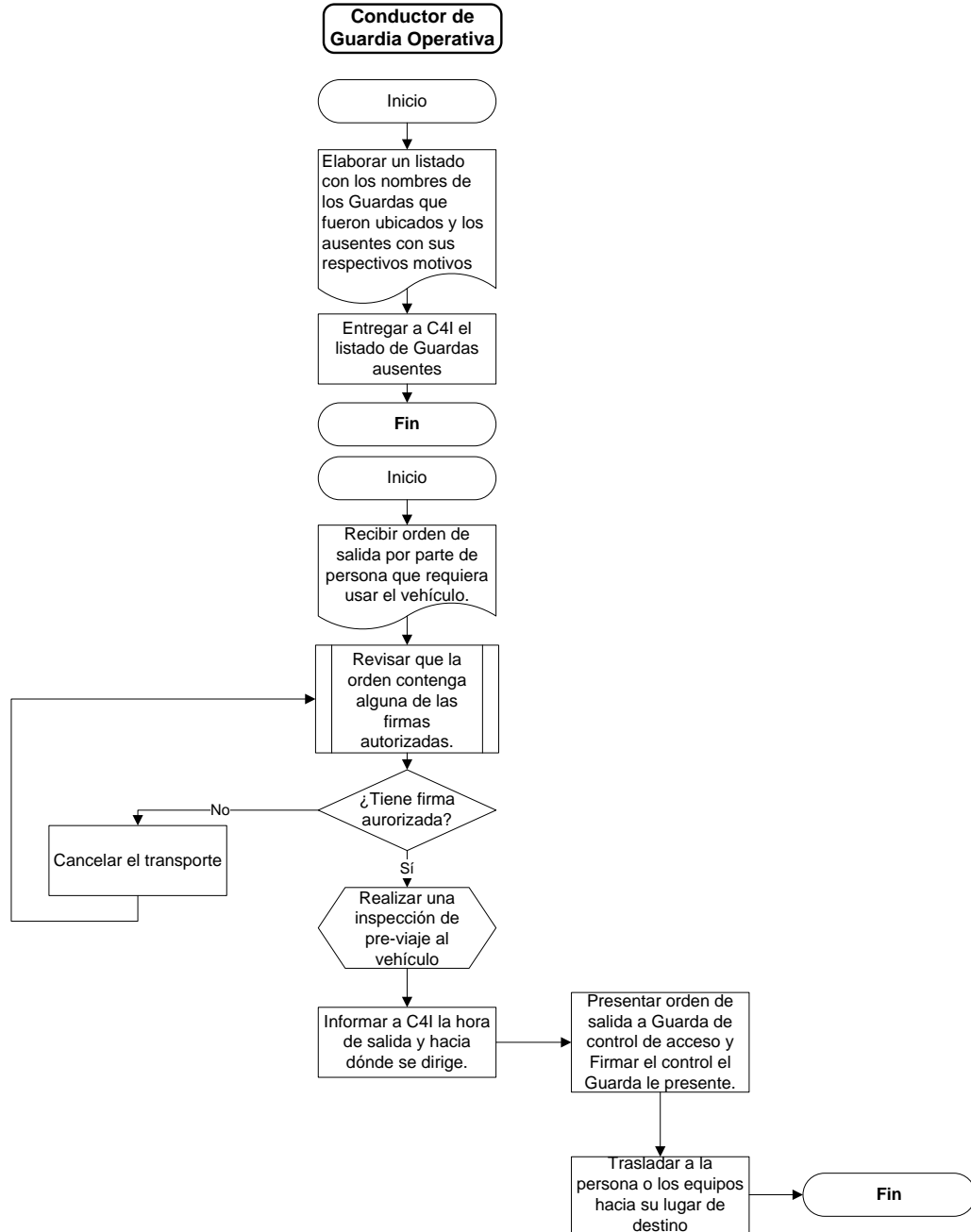
 Entregar el vehículo a su relevo.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Conductor de Guardia Operativa	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




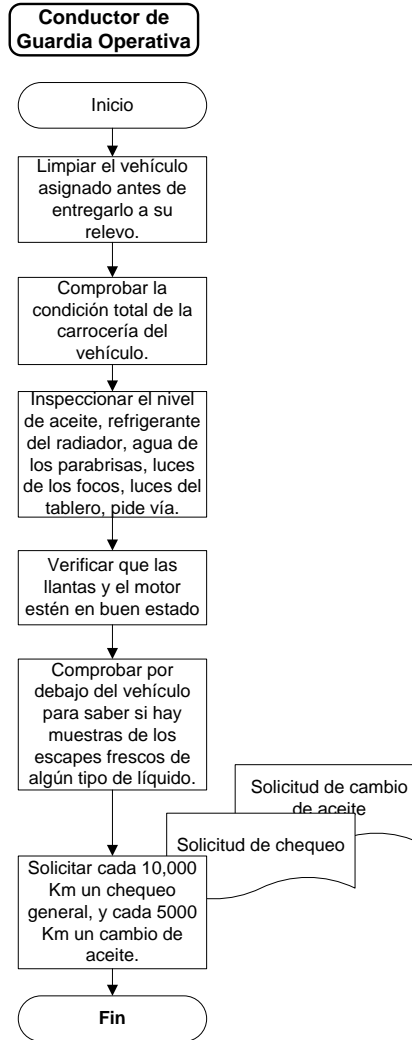
 Instalar a los Guardas Operativos en objetivos que reportaron ausencias.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Conductor de Guardia Operativa	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




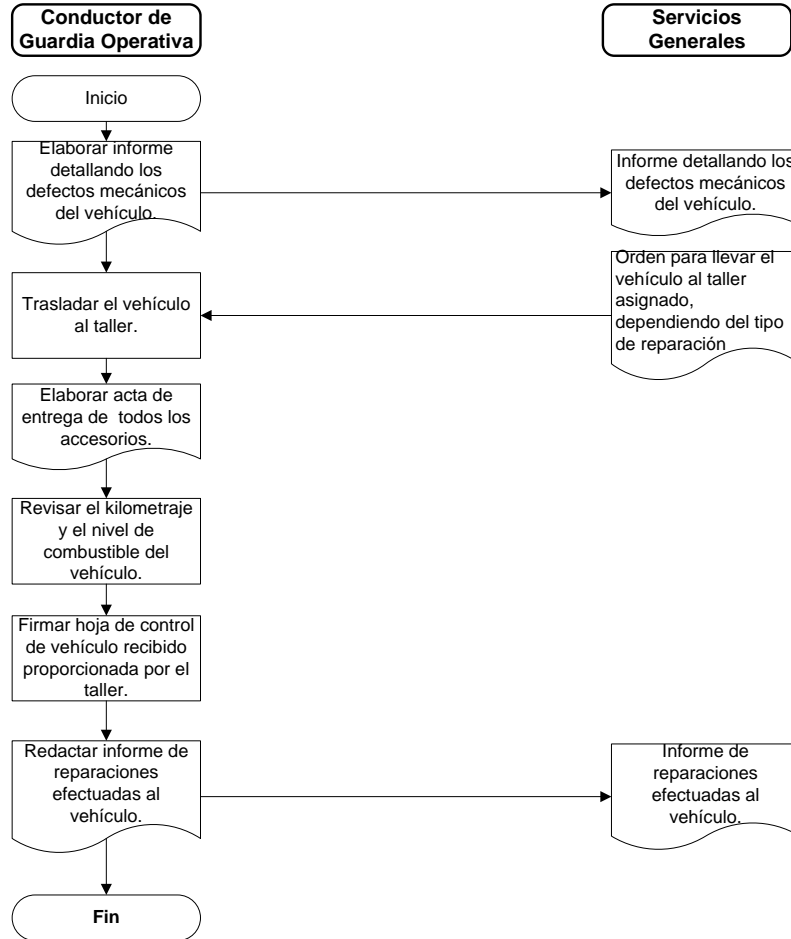
 Entregar ausencias al C4I / Transporte de personas, correspondencias etc.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Conductor de Guardia Operativa	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




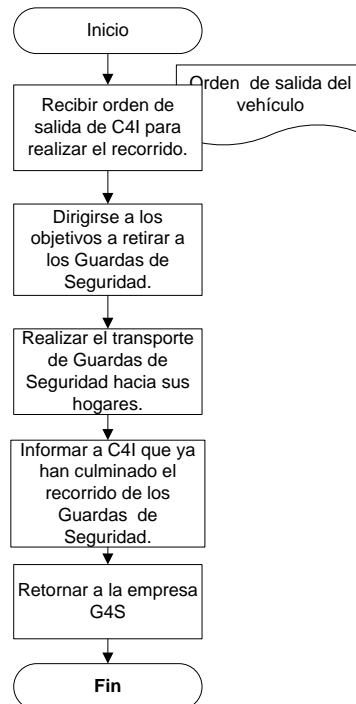
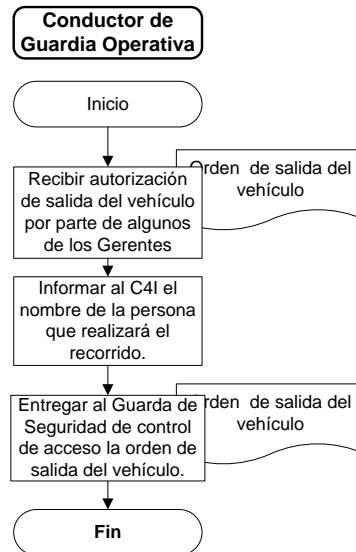
 Garantizar el buen funcionamiento del vehículo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Conductor de Guardia Operativa	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Llevar el vehículo al taller			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Conductor de Guardia Operativa	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Realizar recorridos de Ejecutivos de la Empresa y Guardas de Seguridad con turnos de 14 horas			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Conductor de Guardia Operativa	Fecha de elaboración: 29-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Guarda de Seguridad






Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua”.

Nombre del Cargo:	Guarda de seguridad
Ubicación:	Gerencia Operaciones
Jefe inmediato:	Supervisor de campo/ Supervisor de Área /Coordinador
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	968
Nivel:	V
Función General:	<p>Salvaguardar de forma integral y completa las instalaciones, personas, materiales o cualquier clase de objeto desde su puesto de trabajo, aplicando las indicaciones generales, auxiliándose de los medios a su alcance y dando los avisos necesarios en tiempo y forma.</p>
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Realizar entrega de turno a su relevo. ✚ Manejar correctamente el detector de metales. ✚ Procedimientos en caso de robo. ✚ Procedimientos en caso de manifestaciones políticas o disturbios. <p>Las funciones específicas del Guarda de Seguridad varían según el Objetivo en el cual se encuentre estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Procedimientos para un Control de acceso ✚ Control de vehículo en parqueos ✚ Procedimientos generales para instituciones bancarias. ✚ Procedimientos generales para Residencias. ✚ Procedimientos generales para Bodegas.
Requisitos del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Bachiller ✚ No tener antecedentes delictivos ✚ Responsable ✚ Honestos

Experiencia:

Mínimo 1 año

Competencia:

-  Responsabilidad
-  Puntualidad
-  Trabajo en equipo.

Relaciones con otros cargos: Dispatcher, Supervisor de área, Supervisor de Campo, Coordinador, Ejecutivos de Cuentas Técnico Administrativo, Programador de Horarios, Gerente de Recursos Humanos.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Guarda de Seguridad.

de Hojas: 1/2

Fecha de elaboración:

Jueves 26 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Procedimientos generales en el puesto.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Llevar el control de acceso

2.

Atender amablemente y respetuosamente a los visitantes y trabajadores de la empresa.

3.

Estar atento a las personas que ingresan ,analizándolas para evitar cualquier incidente

4.

Solicitar todo tipo de arma a las personas que ingresan y entregarla fuera del establecimiento una vez se retiren del local

5.

Mantener su puesto siempre limpio y en orden

6.

La presentación debe ser impecable.

7.

Mantener una conducta intachable dentro como fuera de su trabajo.

8.

Cumplir con las órdenes específicas impartidas por sus superiores.

9.

Garantizar confidencialidad en todas sus tareas y obligaciones. Ser extremadamente discreto a la hora de brindar cualquier tipo de respuesta.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Procedimientos generales en el puesto.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	10.	Mantener el orden dentro de las instalaciones.
	11.	Cuidar las instalaciones y bienes del lugar de trabajo. No deberá de consumir ningún tipo de alimento o bebidas alcohólicas durante el servicio.
	12.	No entablar relaciones de amistad ni de confidencialidad con los demás operarios y empleados del establecimiento.
	13.	Mantenerse siempre ALERTA y no adoptar posiciones que le permitan conciliar el sueño.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Guarda de Seguridad.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 26 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Realizar entrega de turno a su relevo.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Guarda de Seguridad

1.

Revisar las instalaciones o perímetro que están bajo el resguardo del Guarda de Seguridad, para asegurar que todo queda en orden y no haya ninguna anomalía en las instalaciones.

2.

Anotar en bitácora como entrega el puesto, a la hora que lo entrega, explicar si ocurrió alguna incidencia.

3.

Firmar bitácora el Guarda de Seguridad que entrega y el que recibe el puesto.

4.

Descargar el arma, retirando los tiros, cartuchos o municiones del arma de fuego.

5.

Entregar el arma de fuego y las municiones por separado



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 26 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Manejar correctamente el detector de metales.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	<p>El detector de metales es un instrumento designado para detectar cualquier tipo de armas y que éstas no ingresen en lugares no permitidos.</p> <p>Personas que no se les aplica el detector de metales: embarazadas, personas que usan marcapasos, personas de la tercera edad o discapacitadas.</p> <p>Luz indicadora: rojo (alerta de metal), amarilla (Batería baja) y Verde (Equipo encendido)</p> <p><u>Uso correcto del detector de metales:</u></p> <p>Al inspeccionar a una persona tome una posición enérgica, poniendo el pie izquierdo al frente y dejando un espacio de 45° entre la persona y usted. Esto tiene como Objetivo proteger y no dejar al descubierto su arma.</p>	
	2.	Dirija a la persona que separe los brazos del cuerpo.	
	3.	Pase el detector a una distancia no mayor de 2 pulgadas del área a revisar.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Manejar correctamente el detector de metales.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	4. 5. 6.	<p>Primero por el área de la cintura y pecho, por los brazos y espalda, piernas y entre piernas.</p> <p>Si al momento de la inspección se activa el Detector de Metales, debe pedir a la persona que muestre el área donde sonó y si es en los bolsillos o cintura deberá pedirle que saque todo lo de metal que porte, colocando todo en el mueble y volviendo a realizar de nuevo la inspección.</p> <p>Si la persona entrega el arma al entrar antes que se le realice la inspección, se le debe aplicar la inspección de forma normal.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recuerde que no solo un arma puede portar el individuo. ✓ Recuerde tratar a las personas con cortesía. ✓ Cuando el cliente no quiera dejarse revisar y hay otras personas, solicite que se haga a un lado y continúe su trabajo. ✓ Llamar al encargado para que atienda al cliente indispuerto.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 19 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Procedimientos en caso de robo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	El Guarda de Seguridad siempre debe estar atento a cualquier actitud sospechosa para evitar cualquier incidente	
	2.	Detener a los delincuentes, en caso de que no se pueda detener a los delincuentes observar en que se retiran, vestuario, características peculiares , para brindar luego esta información	
	3.	Informar al Dispatcher del robo	
	4.	Mantener la escena intacta	
	5.	Confirmar si la pérdida es propiedad de algún visitante o miembro de la empresa.	
	6.	Preguntar al afectado si desea formalizar la denuncia. En caso de que el afectado decida interponer la denuncia el Guarda servirá como testigo	
	7.	Anotar en bitácora cómo sucedió el robo.	
	8.	Elaborar informe de incidencia.	
		Entregar informe a Supervisor de Campo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Guarda de Seguridad.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 26 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Procedimientos en caso de manifestaciones políticas o disturbios.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

Dispatcher

1.

Estar atento a cualquier manifestación o disturbio o cualquier evento anormal.

2.

Replegarse a la pared o ingresar a las instalaciones del edificio, siempre manteniéndose atento a la manifestación.

3.

En caso de provocaciones o amenazas tomar las medidas y precauciones con mucho cuidado con el Objetivo de mantener la seguridad permanente del edificio y del personal que se encuentre dentro del mismo.

4.

Mantener informado al Dispatcher y seguir las orientaciones del mismo.

5.

Anotar en bitácora la incidencia, describiendo todo lo sucedido.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 26 nov. 09	Fecha de Aprobación:

Nombre del procedimiento: Procedimientos para un control de acceso.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>El control de acceso es anotar en una bitácora todas las personas que ingresan y se retiran del Objetivo</p> <p style="text-align: center;"><u>Generalidades de un control de acceso :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las políticas de visitas en la empresa para los clientes. 2. Practicar requisas (visual, corporal, tacto) superficiales a personas y vehículo. 3. Llenar correctamente los formularios de control de acceso. 4. Manejar el sistema de identificación 5. Conocer el sistema telefónico <p style="text-align: center;"><u>Operaciones Básicas para el control de acceso</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar identificación al visitante. En caso de los trabajadores de la Empresa solo se les pide su identificación como trabajadores dicha empresa.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Procedimientos para un control de acceso.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	2.	Llamar al área pertinente para autorizar la entrada al visitante.
	3.	Registrar al visitante en control de acceso, anotando el nombre, # de cédula, hora de ingreso, hora de salida, a quien visita.
	4.	Entregar acreditación pertinente para poder ingresar a las instalaciones.
	5.	Solicitar al visitante la acreditación que se le entregó y devolver identificación del visitante.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Guarda de Seguridad.

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 26 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Control de vehículos en parqueos.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Estar atento a todos los vehículos que ingresan a las instalaciones de la empresa.

2.

Anotar en control de acceso de vehículos la descripción: marca, color, Número de placa, si tiene alguna característica en particular hora de entrada y hora de salida .En el caso de las motos anotar si deja el casco.

3.

Dirigir al conductor al momento de parquearse y de salir del estacionamiento.

4.

Vigilar que ninguna persona ajena al vehículo lo aborde o trate de sacar algún objeto.

5.

Estar alerta a cualquier incidente.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Guarda de Seguridad.

de Hojas: 1/2

Fecha de elaboración:

Jueves 26 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Procedimientos generales para Instituciones bancarias.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad
Área de atención al público

1.

Estar alerta a cualquier movimiento sospechoso que realice alguna persona del público usuario.

2.

Registrar todos los objetos que ingresen tales como: bolsas, mochilas, paquetes, bultos

3.

No permitir el ingreso de armas de fuego al banco aunque así cuente con autorización para portarla.

4.

Cuando se presente la unidad móvil blindado prestar mayor atención y alertar a los Guardas de Seguridad ubicados en la parte interna del edificio.

5.

No permitir el ingreso de personas que no vayan a realizar alguna transacción.

6.

Conservar el orden en las personas que efectúan sus operaciones en las ventanillas de pago.

7.

Estar atento a las señales de prevención o de acción que hagan los receptores en caja a los Guardas de Seguridad ubicados en otros puestos, para evitar reacciones tardías.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Procedimientos generales para Instituciones bancarias.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<u>Área de ventanilla y/o autobanco</u>
	1.	Dar protección a los usuarios del servicio de ventanilla y/o Autobanco e intervenir adecuadamente cuando se pretenda causar daño en contra de ellos.
	2.	Evitar que se formen congestionamiento en el ingreso o salida de vehículos.
	3.	Evitar que ingresen al área o se establezcan en las cercanías de algunas de personas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Peatones en general que no tengan relación con esa sección de la banca. ✓ Lustradores ✓ Vendedores ambulantes ✓ Mendigos
	4.	Ordenar los vehículos en columnas rectas o en el área de parqueo designada, cuando sea demasiada la afluencia de usuarios para evitar que obstruyan el tránsito sobre la calle.
		<u>Área de parqueo</u>
	1.	Ubicarse en lugares que le permitan amplia visibilidad para intervenir efectivamente.
	2.	Señalar atentamente a los conductores en el lugar correcto que deben estacionarse. Poner atención al instante en que desciendan los ocupantes de los vehículos para prestar el auxilio necesario o efectuar la observación pertinente en contra de amenazas que puedan surgir.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Guarda de Seguridad.

de Hojas:1/2

Fecha de elaboración:

Jueves 26 nov. 09

Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Procedimientos generales para puestos en Residencias.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Hacer recorrido minucioso del reconocimiento de la residencia en el momento de ser instalado en el puesto, observado que todos los medios en su ayuda de protección se encuentran en perfectas condiciones (luces, barandas falsas o rotas, etc.). De no ser así, reportará a su Supervisor y al miembro principal de la familia, los daños que encuentre.

2.

Recorrer todo el perímetro de residencia cada cierto intervalo de tiempo.

3.

Evitar entablar conversaciones innecesarias con los empleados de la Residencia (doméstica, jardinero, conductores, etc.)

4.

Anotar en bitácora la siguiente información :

- ✓ Nombres de personas autorizadas para ingresar a la Residencia
- ✓ Números de placas de vehículos y color de los mismos autorizados para ingresar a la Residencia.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Procedimientos generales para puestos en Residencias.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>✓ Conocimiento acerca del equipo asignado y estado del mismo.</p> <p>5. Evitar hacer divulgaciones acerca de sus asuntos de la familia protegida y no dar información a extraños.</p> <p>6. Estar alerta e informar a los principales miembros de la familia de cualquier irregularidad que detecte en el perímetro de la residencia o durante su turno e informar al C4I de todas las anomalías que ocurran.</p> <p>7. Verificar que la puerta de ingreso se encuentre cerrada y con llave todo el tiempo que sea necesario.</p> <p>8. Buscar posiciones que permitan siempre mantener ventaja sobre cualquier visita esperada e inesperada</p> <p>9. Prestar mayor atención y vigilancia a aquellas áreas (paredes o mallas de baja altura, vidrios, etc.) de la residencia que presenten mayor riesgo de penetración por personas no autorizadas.</p> <p>10. En caso de robo en una residencia el Guarda de Seguridad se abstendrá de tocar cualquier evidencia y evitará que personas no autorizadas lo hagan.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 26 nov. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del procedimiento: Procedimientos generales en bodegas.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Verificar y controlar que se entregue mercadería durante las horas de almuerzo, lapso durante el cual, las bodegas deberán de permanecer cerradas.	
	2.	Verificar y controlar que no salga mercadería, salvo casos especiales en que así lo indicaren, en horas y días no hábiles.	
	3.	Verificar que toda persona que vaya a ingresar a las bodegas, cuente con su apropiado permiso de ingreso, además de la documentación respectiva.	
	4.	El Guarda de Seguridad deberá de revisar la documentación y anotar en su bitácora: número de factura, nombre del consignatario, además de los datos personales que porta facturas o cualquier autorización de salida.	
	5.	Permitir el ingreso únicamente a aquellas personas que se encuentren debidamente identificados y con autorización.	



Wackenhut de Nicaragua


Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Procedimientos generales en bodegas.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	6.	Este tipo de movimiento o ingreso, deberá anotarlo en su bitácora en el cual deberá figurar, fecha, hora, nombre, cualidades del visitante, nombre de la persona a quien visita y firma.
	7.	<p>Verificar que toda mercadería que vaya a abandonar las instalaciones deba portar sus respectivos documentos que pueda comprobar y ampare lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La pertenencia real de mercadería que lleva consigo. ✓ Documentos que autoricen la salida. Este documento debe de contener la firma de la persona que autoriza la salida de la misma el Guarda debe de fijarse que sea la firma correspondiente. ✓ Verificar que la cantidad de mercadería que sale se a la misma estipulada en la orden de salida conjunto la mercadería, firma, sello, y fecha de ingreso.
	8.	Anotar en la bitácora del puesto, cualquier movimiento de mercadería aunque esté debidamente autorizado.
	9.	Observar y anotar los movimientos realizados en el escrutinio de mercadería, el Guarda de Seguridad no debe participar en este.

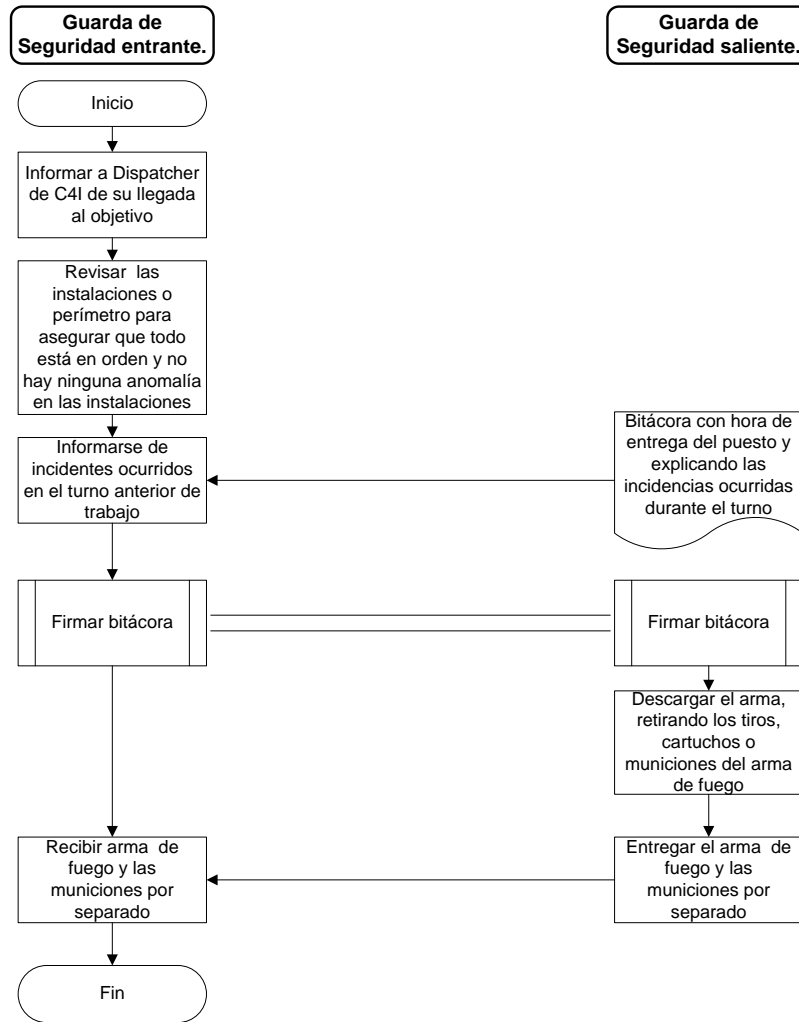



Wackenhut de Nicaragua

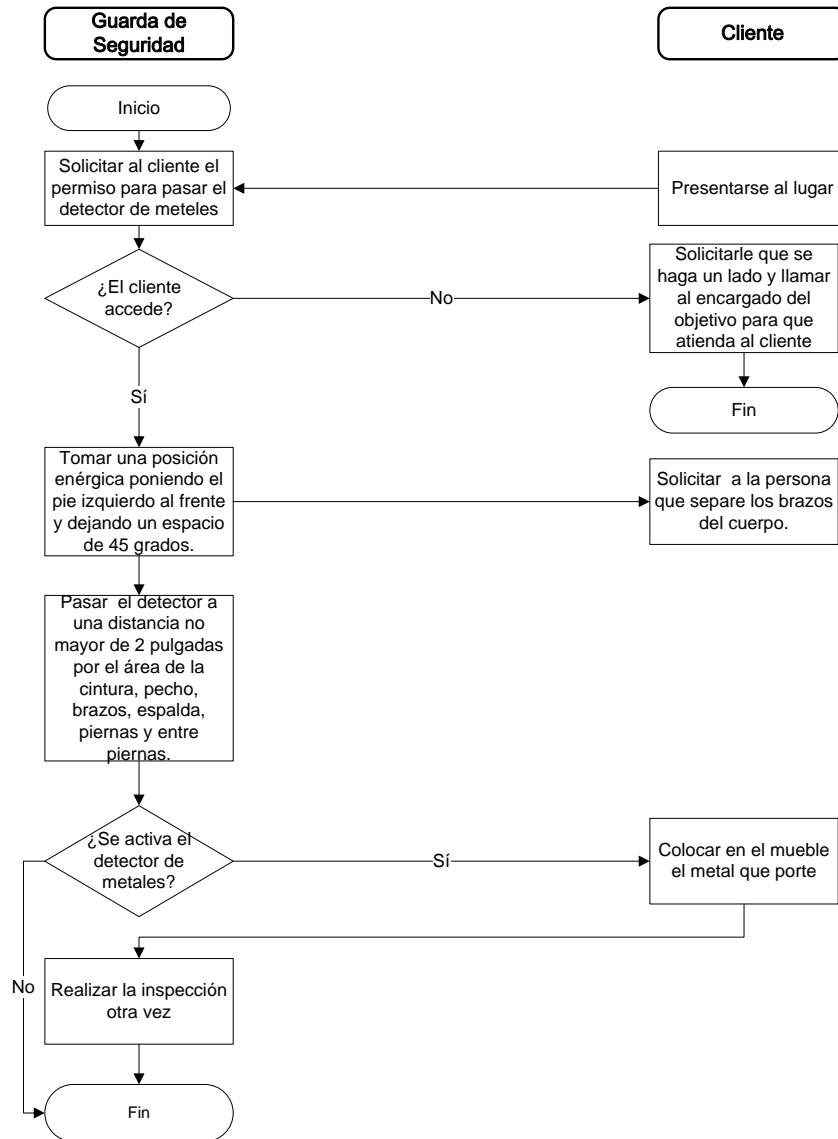
Nombre del Cargo: Guarda de Seguridad.	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Procedimientos generales en bodegas.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	10.	Confeccionar un formulario de entrada para cada salida de mercadería, que contiene la siguiente información: Nombre y apellido del destinatario, Tipo de mercadería, Nombre y Firma autorizada, Hora de entrada y hora de salida, Fecha, Nombre y Firma del Guarda de Seguridad.
	11.	Velar por que no ingresen a bodegas personas que no tenga relación alguna con la actividad.
	12.	No permitir la permanencia de personas fumando, ni dentro de las bodegas, ni cerca de materia prima, producto terminado, sobrantes o cualquier otro producto inflamable.
	13.	Cuidar la mercadería y los contenedores, que no se pongan cerca de las vallas protectores, ni se apilen o esquiven cajas en cantidad que puedan provocar accidentes y falta de visibilidad en el área de trabajo.
	14.	Solicitar periódicamente a la Administración, una lista de personas autorizadas a ingresar, con sus respectivas filiaciones. Como también la lista diaria de los empleados que han sido despedidos.
	15.	Se turnarán los Guardas cada vez que necesiten ausentarse por cualquier motivo. Custodiar la entrada principal, que esté libre de vehículos u objetos que impidan el libre tránsito e ingreso de personas.


Diagramas

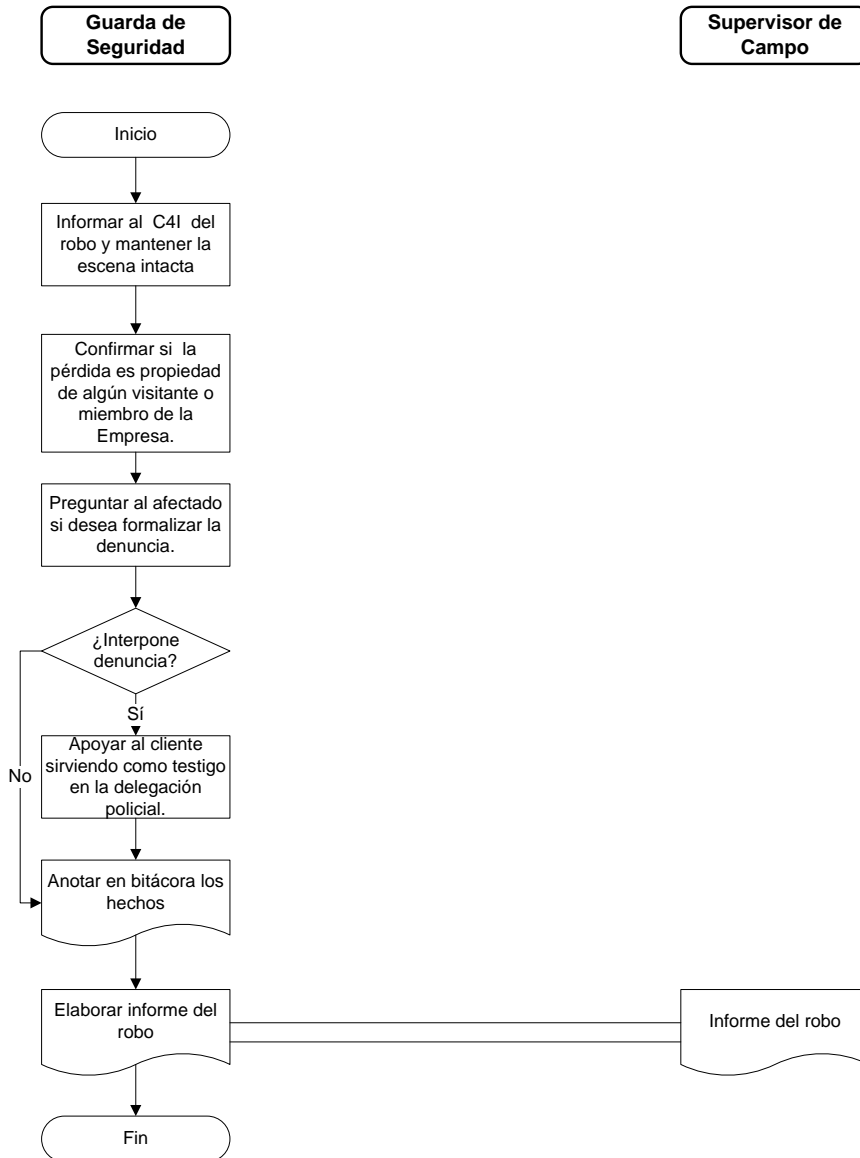
 Realizar cambio de turno				
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad.	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




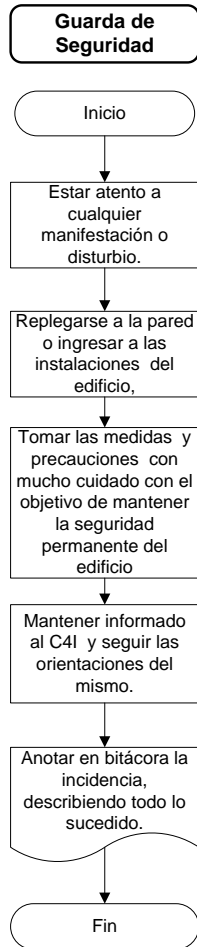
 Procedimiento para uso del detector de metales			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




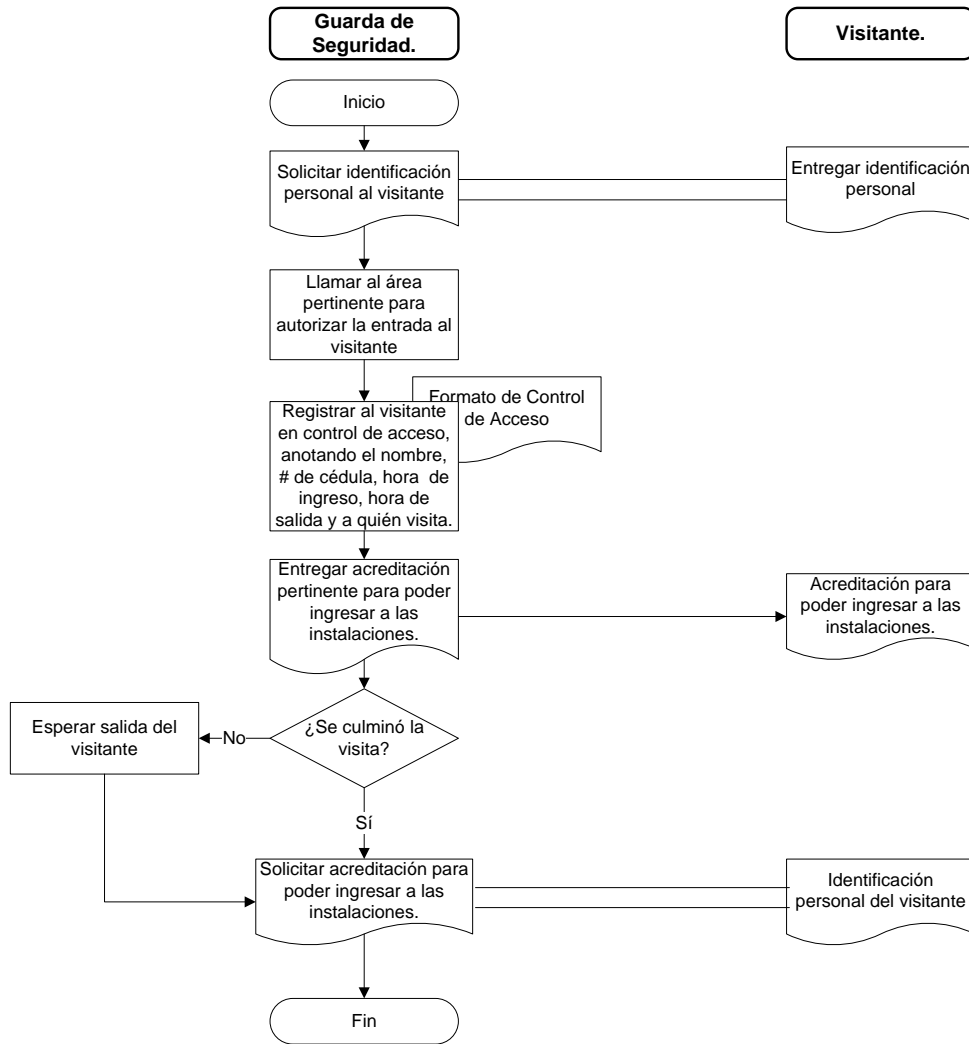
 Procedimientos en caso de robo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




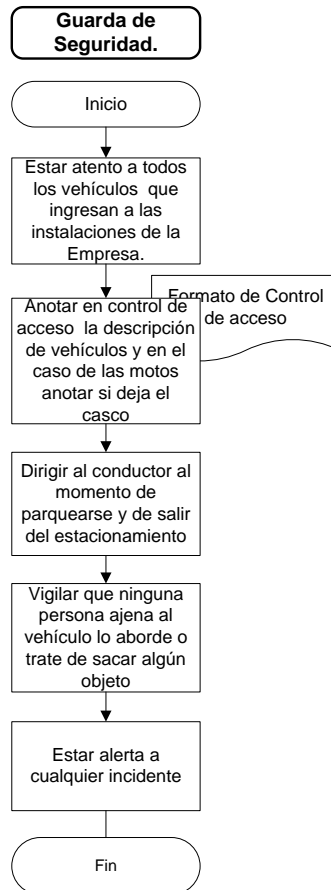
 Procedimientos en caso de manifestaciones políticas o disturbios			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




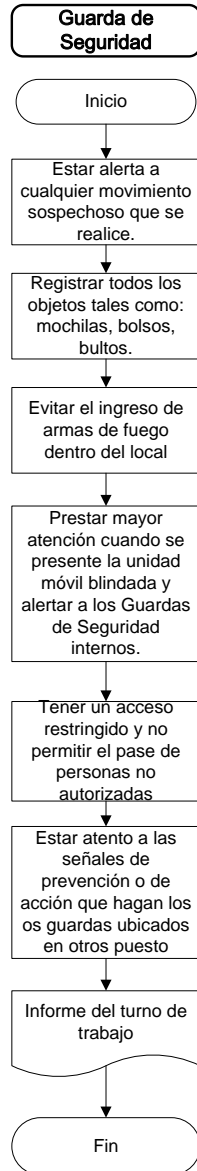
 Procedimientos para un Control de acceso.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Control de vehículos en parqueo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad.	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

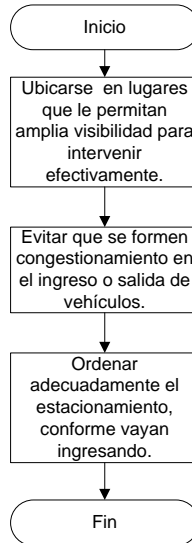
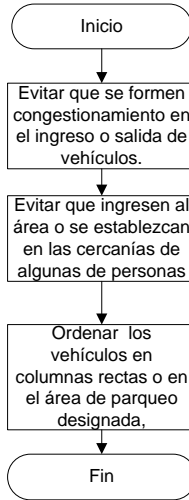



 Procedimientos para áreas de atención al público			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



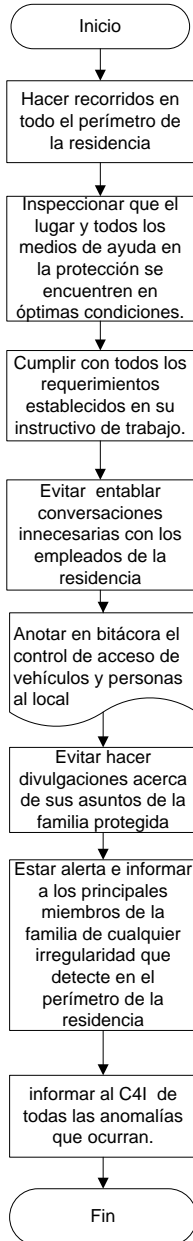
 Procedimientos para áreas de ventanilla / Procedimientos áreas de parqueo			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad.	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			


Guarda de Seguridad

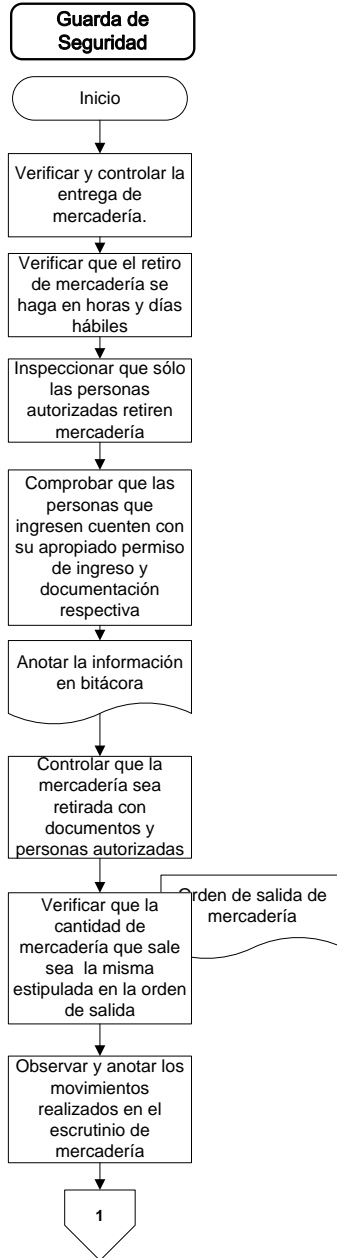



 Procedimientos generales para residencias			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

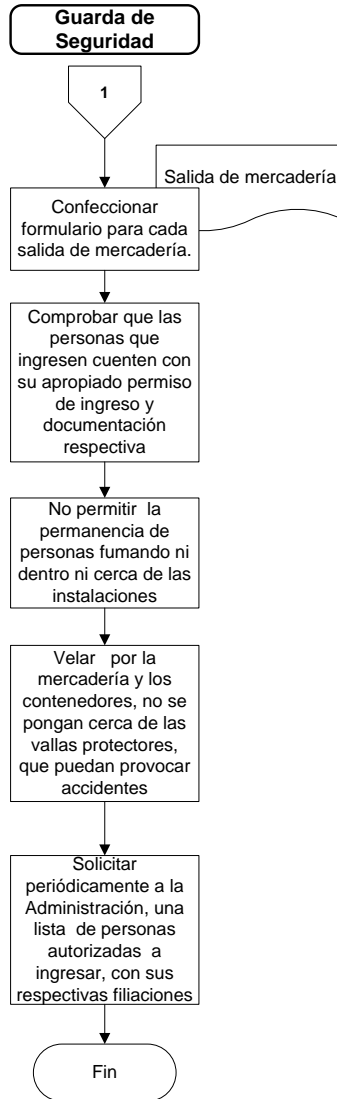
Guarda de Seguridad



 Procedimientos generales para bodegas.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Procedimientos generales para bodegas.			
Gerencia Operaciones.	Cargo: Guarda de Seguridad	Fecha de elaboración: 29-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Gerencia Recursos Humanos

Introducción

La Gerencia de Recursos Humanos consta de los siguientes cargos:

- ✓ **Gerente de Recursos Humanos:** es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar la administración interna del personal administrativo y operativo de la empresa y a la vez atender y brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten.
- ✓ **Instructor:** Transmitir a los aspirantes a Guardas de Seguridad, todos los conocimientos, habilidades y estrategias necesarias para el cumplimiento de sus funciones en los objetivos a los cuales serán asignados.
- ✓ **Instructor de defensa personal:** Instruir a los nuevos aspirantes de Guarda de Seguridad, conocimientos básicos de defensa personal los cuales serán de gran ayuda para enfrentar adversidades en el objetivo que se encuentren.
- ✓ **Programador de Horarios:** Atender a los clientes internos de la empresa (Guarda de Seguridad) cuando tienen un reclamo y darle solución brindándoles de esta manera un servicio de calidad. A la vez ingresar al sistema PAS PLUS los horarios de trabajos de los Guardas de Seguridad y todo lo concerniente a su jornada laboral.
- ✓ **Técnico Administrativo:** Atender el personal de la empresa G4S en todas sus necesidades y requerimientos y brindarles un servicio de calidad.
- ✓ **Investigador:** Realizar las labores de investigación para verificar información referente a información domiciliar y laboral de personas investigadas por clientes externos y la misma empresa G4S contribuyendo a la obtención de personal calificado para los distintos puestos.
- ✓ **Tramitador de Licencia DAEM:** Gestionar todos los documentos concernientes con la Policía Nacional como son: Licencia DAEM a los Guardas de nuevo ingreso en la Empresa G4S, Legalización y portación de armas nuevas.

- ✓ **Psicólogo:** Evaluación, análisis y atención psicológica del personal interno y de nuevo ingreso de la empresa G4S.
- ✓ **Poligrafista:** Realizar análisis poligráfico pre-empleo, permanencia o periódicos para la empresa G4S y específicos para clientes externos así como elaborar los distintos reportes de los resultados de las evaluaciones.

Gerente de Recursos Humanos



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Gerente de Recursos Humanos.
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos
Jefe inmediato:	Country Manager.
Subordinados o personal a cargo:	Técnico Administrativo, Programador de Horarios, Tramitador de Licencia DAEM, Investigador, Psicólogo, Poligrafista, Instructor, Instructor de Defensa Personal.
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	II
Función General:	Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración interna del personal administrativo y operativo de la empresa, Atender y brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaborar nómina. ✚ Coordinar servicio de poligrafías. ✚ Atención al cliente interno Renuncia. ✚ Elaborar notificación de despido. ✚ Atender a Guarda de Seguridad por ausencia en su objetivo. ✚ Elaborar reporte KPI. ✚ Elaborar narrativa KPI. ✚ Controlar caja chica. ✚ Elaborar reembolso de caja chica. ✚ Impartir charla de política salarial y beneficios de G4S. ✚ Analizar cada uno de los casos de los aspirantes. ✚ Revisar liquidación y dar de baja a los trabajadores en financiera. ✚ Elaborar reporte mensual INSS. ✚ Organizar festejo para cumpleaños de administración y operaciones. ✚ Organizar festejo para trabajadores de operaciones destacados.

<ul style="list-style-type: none">✚ Coordinar servicio de outsourcing.✚ Coordinar trámite de Licencia DAEM.
Requisitos del Cargo: Licenciatura en administración o carreras a fines Manejo de office.
Experiencia: 5 años en cargos similares
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Buena relaciones interpersonales✚ Trabajo en equipo.
Relaciones con otros cargos: Controller, Country Manager, Gerente Comercial, Auxiliar de Contabilidad, Mensajero, Supervisor de Campo, Guardas de Seguridad, Técnico Administrativo, Tramitador de licencia DAEM, Programador de Horario, Psicólogo, Poligrafista, Investigador, Instructor de Defensa Personal, Instructor .



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar nómina.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Responsable de Guardia Operativa.	1.	Recibir del Responsable de Guardia Operativa los turnos extraordinarios realizados por los Guardas, Supervisores de área y de Campo, lista del personal que recibe viáticos de Managua y de las Regiones, cuadro de inasistencia el cual incluye los reposos, constancias y subsidios.	
Auxiliar de Contabilidad Programador de horarios Cartera y Cobro Instructor	2.	Recibir de Auxiliar de Contabilidad las deducciones de cheque , del programador : los reclamos que hacen los Guardas cuando les faltó el pago de alguna hora extra o algún turno, de Cartera y Cobro las deducciones por daños a terceros, el Instructor debe de entregarle las cartas de los Guardas que solicitan los beneficios por los programas recomienda un amigo y el de los Guardas que traen licencia DAEM una vez que solicitan la plaza de Guarda de seguridad y que no haya sido gestionada por G4S.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Elaborar nómina
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos.	3.	Ingresar al sistema Exactus
	4.	Seleccionar el módulo control de nómina Administración
		Clases de nómina : existen dos clases de nómina ,administración y operaciones
	5.	Actualizar IR digitando los mese transcurridos y los mese retenidos ,
	6.	Grabar y guardar
	7.	Seleccione procesar para crear una nueva nómina F1 en nómina para escoger el tipo de nómina
	8.	<p>Digitar el código del beneficiario.</p> <p>Seleccionar el concepto al que se grabará ya sea un beneficio o una deducción (ausencias, horas extras, viáticos, bonos, reposos, deducciones por daños a terceros, bono bancario, feriados).</p>
	9.	Grabar y guardar.
	10.	Imprimir planilla
Programador de Horarios	11	Revisar nómina con el Programador de Horarios, donde se revisan uno a uno los ingresos y egresos de los empleados, si existieran algunos ingresos para cuestionar al Programador, se plasman en un formato de revisión de nómina



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Elaborar nómina
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	12	Corregir en nómina, en caso de que se deba de hacer alguna corrección después de revisar con el Programador de Horarios.
Controller	13.	Calcular.
	14.	Aprobar.
	15.	Aplicar.
	16.	Imprimir lista de empleados con entidad bancaria.
	17	Enviar por correo electrónico a Controller el archivo de los empleados por entidad bancaria y el archivo para el proceso de aplicar transferencia a los empleados. Este detalle de nómina contiene los siguiente campos :
Controller		<u>Pago por cheque</u>
	1.	Seleccionar nómina.
	2.	Filtrar nómina.
	3.	Seleccionar.
	4.	Configurar.
	5.	Imprimir colias de cheques.
	6.	Entregar colias de cheque a Controller.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:
Gerente de Recursos
Humanos.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 20 de Agost. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar servicio de poligrafía

Unidad Administrativa
Gerente de Recursos
Humanos
No.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

Poligrafista

Descripción de la Actividad

Atender a los clientes que solicitan el servicio de poligrafía.

Elaborar proforma de poligrafía.

Enviar proforma al cliente por medio de un coreo electrónico o por fax.

Llamar al cliente para conocer el caso y lo que desea de la poligrafía.

Coordinar la agenda con el Poligrafista.

Llamar al cliente para informarle del día y la hora en que se le brindará el servicio, y para aclarar cualquier duda en cuanto al caso.

Velar por el cumplimiento del envío de los resultados a los clientes y su debida facturación.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender al cliente interno Renuncias.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos Trabajador	1. 2. 3.	Atención al cliente interno, es tratar de dar soluciones a los colaboradores del área operativa como del área administrativa a cada una de las situaciones planteadas por los mismos. <u>Renuncias</u> Escuchar al trabajador. Preguntar por qué desea renunciar. Tratar de convencerlo de que no renuncie, si el problema por el cual desea renunciar se puede solucionar.	
Gerente de Recursos Humanos	4. 5. 6.	Preguntar si dará los 15 días de servicio o si es renuncia inmediata. Recibir carta de renuncia. Leer la carta en la cual el Guarda debe de expresar sus motivos por los cuales decide dejar de brindar sus servicios para G4S. Si hay algún error en la carta hacerle la observación y pedirle que elabore una nueva carta.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Recepcionista	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Atender al cliente interno Renuncias.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	7.	Firmar carta de renuncia.
	8.	Entregarle carta a Programador de Horario.
	9.	Elaborar correo electrónico informando a los Ejecutivos de Cuenta, Programador de Horarios, Técnico Administrativo y Dispatcher sobre la renuncia de cada colaborador.
Ejecutivos de Cuenta, Programador de Horarios, Técnico Administrativo, Dispatcher	10.	Enviar correo electrónico.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Autorizar préstamos financieros.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos Trabajador Gerente de Recursos Humanos	1. 2. 3. 4.	Cuando un colaborador desea solicitar préstamos, debe solicitar autorización del Gerente de Recursos Humanos, para poder dar la autorización se debe validar al trabajador debe de haber trabajado un año en la empresa, no tener saldo de préstamo anterior. Recibir al trabajador. Escuchar el motivo por el cual el Trabajador desea solicitar el préstamo. Preguntar si ya tiene un año de laborar para G4S, sólo se le otorga préstamo a los Guardas que tienen un año de laborar. Verificar que el trabajador no tenga pendiente ningún pago de préstamo en la financiera, en caso de que tenga pendiente algún pago no se le puede autorizar el préstamo	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Autorizar préstamos financieros
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	5. 6. 7.	Llenar esquila de préstamo en caso de que le aprueba el préstamo. Esta esquila contiene los siguientes campos: Nombre del Guarda Número de empleado Número de cédula Nombre del Objetivo donde se encuentra ubicado Fecha en que ingreso a G4S. Firmar esquila. Entregar esquila e indicarle al Guarda que retire carta de constancia salarial con Técnico Administrativo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar notificación de despido.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Elaborar memorándum en el cual se notifica al trabajador el motivo por el cual G4S decide rescindir de sus servicios.	
Trabajador	2.	Entrega de memorándum.	
	3.	Solicitarle al trabajador le firme copia del memorándum.	
Gerente de Recursos Humanos	4.	Recibir memorándum firmado.	
	5.	Solicitarle que entregue su uniforme a Técnico Administrativo, el cual le indicará el día en que puede retirar su liquidación.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Atender a Guarda de Seguridad por ausencia a su objetivo.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Cuando los Guardas fallan a sus objetivos y no se reportan a G4S acuden a Recursos Humanos para ver si se les da otra oportunidad.	
Ejecutivo de Cuenta	2.	Recibir al Guarda.	
Gerente de Recursos Humanos	3.	Escuchar los motivos de su ausencia.	
Gerente de Recursos Humanos	4.	Llamar al Ejecutivo de Cuenta correspondiente para ver si el Guarda es reincidente o tiene un historial de ausencias injustificadas	
Gerente de Recursos Humanos	4.	Si el Ejecutivo de Cuenta brinda una información positiva del colaborador se le da otra oportunidad.	
Gerente de Recursos Humanos	4.	Solicitarle al Guarda elabore una carta de compromiso para archivarla en su expediente y quede comprometido con G4S.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reporte KPI.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos Country Manager	1.	Llenar reporte KPIS mensual el cual contiene algunas preguntas como: Número de empleados de operaciones Número de empleados administrativos Número de empleados de hace un año Número de Country Manager Número de Guardas con al menos un año de laborar para G4S	
	2.	Enviar reporte de KPIS a Country Manager , para que este de su aprobación	
	3.	Recibir aprobación	
Gerente de Recursos Humanos	4.	Enviar reporte KPIS a oficina regional.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar narrativa KPI.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	En la narrativa KPI se describen los siguientes campos: Vacantes de empleados. Pagos de horas extras por ausencias. Existencia de sindicatos. Como se encuentra el KPI. Renuncias. Acciones que se toman en cuenta para evitar las renuncias. Muertes relacionadas con el trabajo.	
Country Manager	2.	Enviar narrativa KPIS a Country Manager , para que este de su aprobación	
	3.	Recibir aprobación	
Gerente de Recursos Humanos	4.	Enviar narrativa KPIS a oficina regional.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Controlar caja chica.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Elaborar vale especificando el monto que se solicita, persona que se le acredita, fecha.	
Personal de Área	2.	Solicitar a la persona que firme el vale de caja chica.	
Gerente de Recursos Humanos	3.	Entregar dinero.	
	4.	Solicitar factura.	
	5.	Eliminar vale.	
	6.	Elaborar recibo de caja chica especificando el monto que se solicita, persona que se le acredita, fecha, razón o motivo de recibo de caja.	
		Archivar factura, memorándum y recibo de caja chica.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar Reembolso de caja chica
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	7.	Ingresar al sistema Exactus todos los recibos de caja chica, esto se debe realizar cuando caja chica cuenta con un monto mínimo y es necesario el reembolso.
	8.	Colocar sello de cancelado a los recibos de caja chica con la fecha en la que se realiza el reembolso.
	9.	Informar al Auxiliar de Contabilidad cuando se termina de realizar el reembolso.
	10.	Entregar recibo, factura y memorándum a Contabilidad como soporte de salidas de caja chica.
Auxiliar de Contabilidad	11.	Solicitar nuevo cheque de caja chica al Auxiliar de Contabilidad.
Gerente de Recursos Humanos	12.	Recibir cheque de contabilidad para gastos caja chica.
	13.	Firmar comprobante de cheque.
Mensajero	14.	Endosar cheque
	15.	Entregar cheque al mensajero para realizar transacción en el banco.
Gerente de Recursos Humanos	16.	Recibir dinero de transacción del cheque que realizo el mensajero para gastos de caja chica.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/3	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Impartir charla de políticas salariales y beneficios de G4S.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1. 2. 3. 4. 5.	Saludar y presentarse como Gerente de Recursos Humanos Felicitar a todos los aspirantes que siguen en el curso y elevar su animo Explicar brevemente los valores, misión y visión de G4S Explicar con quien se deben de avocar en caso de reclamos de turnos extraordinarios o cualquier referido al pago del servicio brindado en estos casos le compete al Programador de Horarios en caso de cambios de uniforme, solicitud de constancias Impartir charla de políticas salariales y beneficios que otorga G4S a todos sus colaboradores. Está charla se imparte en el curso de inducción que pasan todos los aspirantes.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento: Impartir charla de políticas salariales y beneficios de G4S.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15.	<p><u>Políticas salariales</u></p> <p>Explicar el salario básico</p> <p>Valor de la hora extra</p> <p>Pago de viatico</p> <p>Exponer los días de pago, hacer énfasis en que la empresa paga 2 ó 3 días antes.</p> <p>Calcular un ejemplo de cuanto obtiene el Guarda de Seguridad en una quincena.</p> <p>Los días feriados son pagados dobles.</p> <p><u>Beneficios otorgados por G4S</u></p> <p>Seguro de vida: es 12 veces el salario básico, este seguro se pierde en caso de que el Guarda ingiera licor y a consecuencia de este sufra algún accidente o se lesione, y por provocar alguna riña o pelea.</p> <p>% 33 para medicina: cualquier medicina que el INSS no cubra, el trabajador tiene derecho a un 33 % de su seguro en aseguradora LA FISE.</p> <p>Programa de óptica: El trabajador goza de este programa cuando tiene 6 meses de laborar para G4S.</p> <p>Programa Financia: Con 7 meses de labora para G4S puede hacer adelantos de salarios, con 1 año puede solicitar préstamos a financiera LA FISE.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Impartir charla de políticas salariales y beneficios de G4S.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	16.	Programa de cumpleaños: para los trabajadores que estén de cumpleaños se hace una actividad en la cual se rifan de 10 a15 canastas básicas, a este evento no asisten todo si no que se hace una rifa entre los cumpleaños para ver quienes asisten.
	17.	Programa recomienda un amigo: por cada persona que se recomiende y logre ingresar a laborar a G4S la persona que lo recomienda recibe un beneficio de \$30. 50% al ingresar 50% a los 3 meses de que el Guarda brinde sus servicios
	18.	Portación de licencia DAEM: todos aquellos ingresos que tengan sus licencias DAEM se les otorga un beneficio de C\$600, esta licencia no debe de haber sido tramitada por G4S.
	19.	<u>Beneficios de ley</u> Seguro social. Vacaciones. Aguinaldo. Pago quincenal. Recordar a los aspirantes de que en caso de que sufran algún accidente tiene 3 días para reportarlo.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Analizar cada uno de los casos de los aspirantes			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Psicólogo	1.	Escuchar los resultados de las pruebas psicológicas aplicadas a los aspirantes.	
Investigador	2.	Recibir y Leer los reportes de la investigación de los aspirantes.	
poligrafista	3.	Escuchar reportes de poligrafía aplicada al aspirante	
Gerente de Recursos Humanos, Psicólogo, Investigador, Poligrafista	4. 5.	Realizar reuniones con los Poligrafista, Psicólogo, el Investigador, para analizar los casos especiales de los aspirantes que se encuentran en el proceso de selección. En caso que se rechace al aspirante el Psicólogo le informará	
Psicólogo	6.	Recibir los resultados de la evaluación psicológicas aplicadas a cada uno de los aspirantes aceptados.	
Poligrafista	7.	Recibir cuadro consolidado de la cantidad de personas admitidas y rechazadas por poligrafía	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Revisar liquidación y dar de baja al trabajador en financiera.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Técnico Administrativo Gerente de Recursos Humanos Técnico Administrativo	1.	Recibir de Técnico Administrativo documento de liquidación	
	2.	Ingresar al sistema Financia para verificar saldos de préstamos y adelantos de salario. Ingresar al módulo empleados, Mantenimiento de empleados, Doble clic en baja	
	3.	Buscar en la lista de trabajadores el Número del empleado al cual se le dará de baja	
	4.	Llenar formato de baja de empleado: Motivo de baja Fecha de baja Tipo de moneda Tipo de cambio	
	5.	Dar clic en aceptar. En caso de que el trabajador tenga adelanto de salario o prestamos se le notifica al Técnico Administrativo y se imprime el reporte de financia. Entregar liquidación a Técnico de Recursos Humanos	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Elaborar reporte mensual INSS.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos		Mensualmente se envía el reporte del INSS en el cual se reportan los subsidios, bajas, liquidación final. En el campo fecha de novedad se informan las fechas de los subsidios, en caso de las bajas se especifica la ultima fecha que laboró.	
Responsable del Sistema	1.	Recibir vía correo electrónico reporte del INSS.	
	2.	Solicitar al Responsable del Sistema lista de trabajadores que se pagan a través de nómina. No de seguro, Nombre, Total de INSS,	
Gerente de Recursos Humanos	3.	Recibir lista	
	4.	Llenar los siguientes campos del reporte que se envía al INSS: No de INSS. Nombre. Apellido.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar reporte mensual INSS.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	4.	Nómina Tipo de novedad Fecha de novedad Total de ingreso Salario Aporte Semana Enviar Vía correo electrónico reporte.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Organizar festejo para cumpleaños de administración y de operaciones.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Administración Enviar correo electrónico de felicitación al cumpleaños	
	2.	Gestionar compra de refrigerio para el festejado	
	3.	Reunir a todo el personal administrativo para compartir el refrigerio	
Técnico Administrativo Gerente de Recursos Humanos	1.	Operaciones Solicitar a Técnico Administrativo lista de cumpleaños	
	2.	Escribir en papelitos los nombres de todos los cumpleaños y solicitarle al área administrativa elijan un papel, de esta forma se rifan los nombres de los cumpleaños a celebrar.	
	4.	Elaborar lista de cumpleaños.	
	5.	Elaborar correo electrónico informado a ejecutivo de cuenta quienes son los cumpleaños a celebrar, el día y la hora.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Organizar festejo para cumpleaños de administración y de operaciones.
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	6.	Solicitar proforma al proveedor de canasta básica
Gerente de Recursos Humanos	7.	Solicitar cheque a Contabilidad
	8.	Retirar canastas básicas
	9.	Compra de refrigerio para la celebración.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Organizar festejo para trabajadores de operaciones destacados.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Ejecutivo de Cuenta	1.	Enviar correo electrónico a Ejecutivos de Cuentas solicitándoles lista de los trabajadores destacados en sus labores.	
Gerente de Recursos Humanos	2.	Elaborar memorándum para informar a los Guardas de seguridad destacados de la actividad que se llevará a cabo	
	3.	Solicitar cheque a Auxiliar de Contabilidad para compra de canastas básicas	
	4.	Realizar compras de productos para elaboración de canastas básicas.	
	5.	Elaborar canastas básicas	
	6.	Comprar refrigerio	
	7.	Realizar actividad.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Gerente de Recursos Humanos.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 20 de Agost. 09.	Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar servicio de outsourcing.			
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	
Country Manager.	1.	Recibir de country Manager orden de visitar al cliente.	
Gerente de Recursos Humanos	2.	Visitar al cliente	
	3.	Entrevistarse con el cliente para saber el tipo de servicio que necesita.	
	4.	Reclutar personal para el servicio requerido por el cliente.	
	5.	Entregar al cliente el personal adquirido para el servicio que se les brindará.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:
Gerente de Recursos
Humanos.

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Jueves 20 de Agost. 09.

Fecha de aprobación:
Nombre del procedimiento: Coordinar tramite de licencia DAEM.

Unidad Administrativa
Tramitador de licencia
DAEM
Gerente de Recursos
Humanos
No.
1.
2.
3.
4.
5.
Descripción de la Actividad

Recibir y firmar lista de Guardas de Seguridad que necesitan tramitar licencia DAEM


Firmar memorándum de transporte y Carta de solicitud de licencia DAEM

Firmar solicitud de pago para cada uno de las licencias DAEM

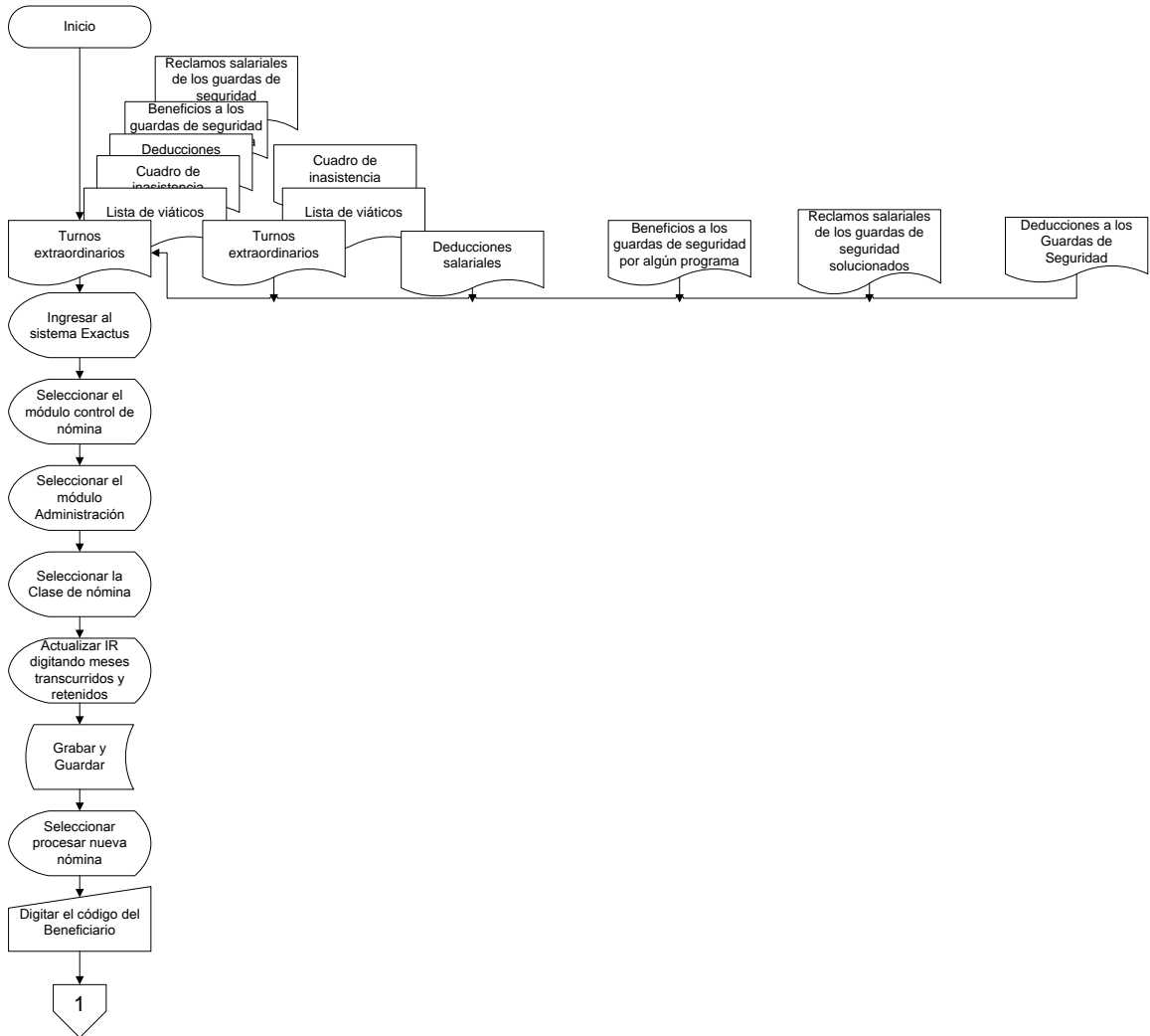
Firmar cada uno de los certificados de licencia DAEM los cuales son enviados a oficinas DAEM


Recibir informe de los objetivos con licencia DAEM.

Diagramas

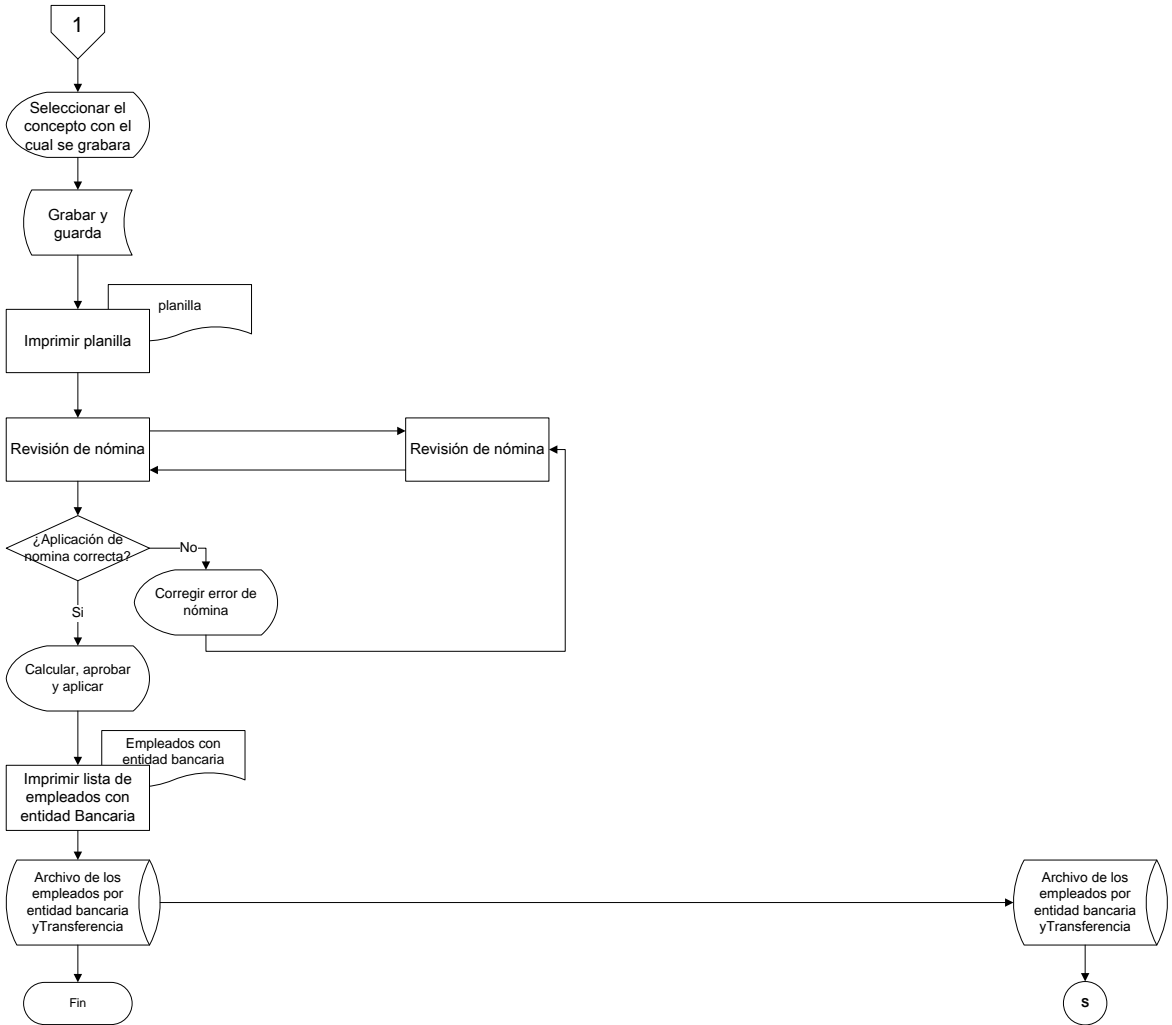
 Elaboración de nómina			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla, Diana Carolina Rodríguez Hernández, Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

- Gerente de Recursos Humanos
- Responsable de Guardia Operativa
- Auxiliar de Contabilidad
- Instructor
- Programador de horarios
- Cartera y Cobro

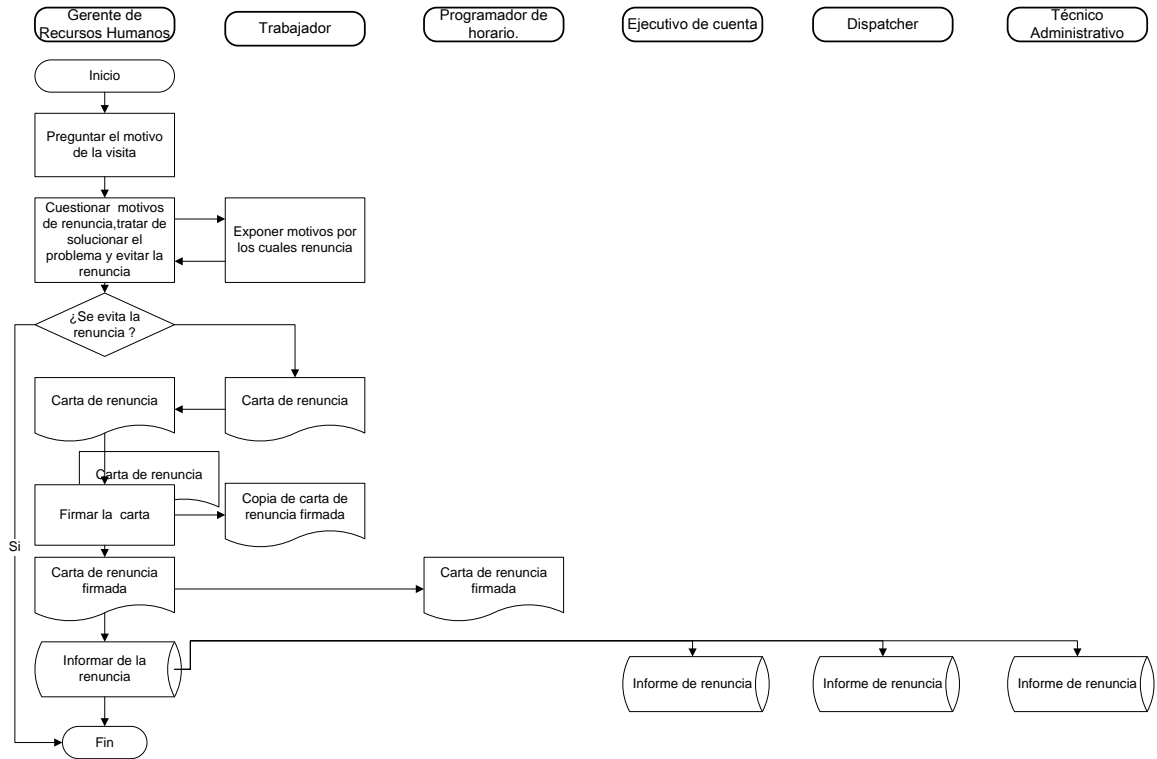



 Elaboración de nómina			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

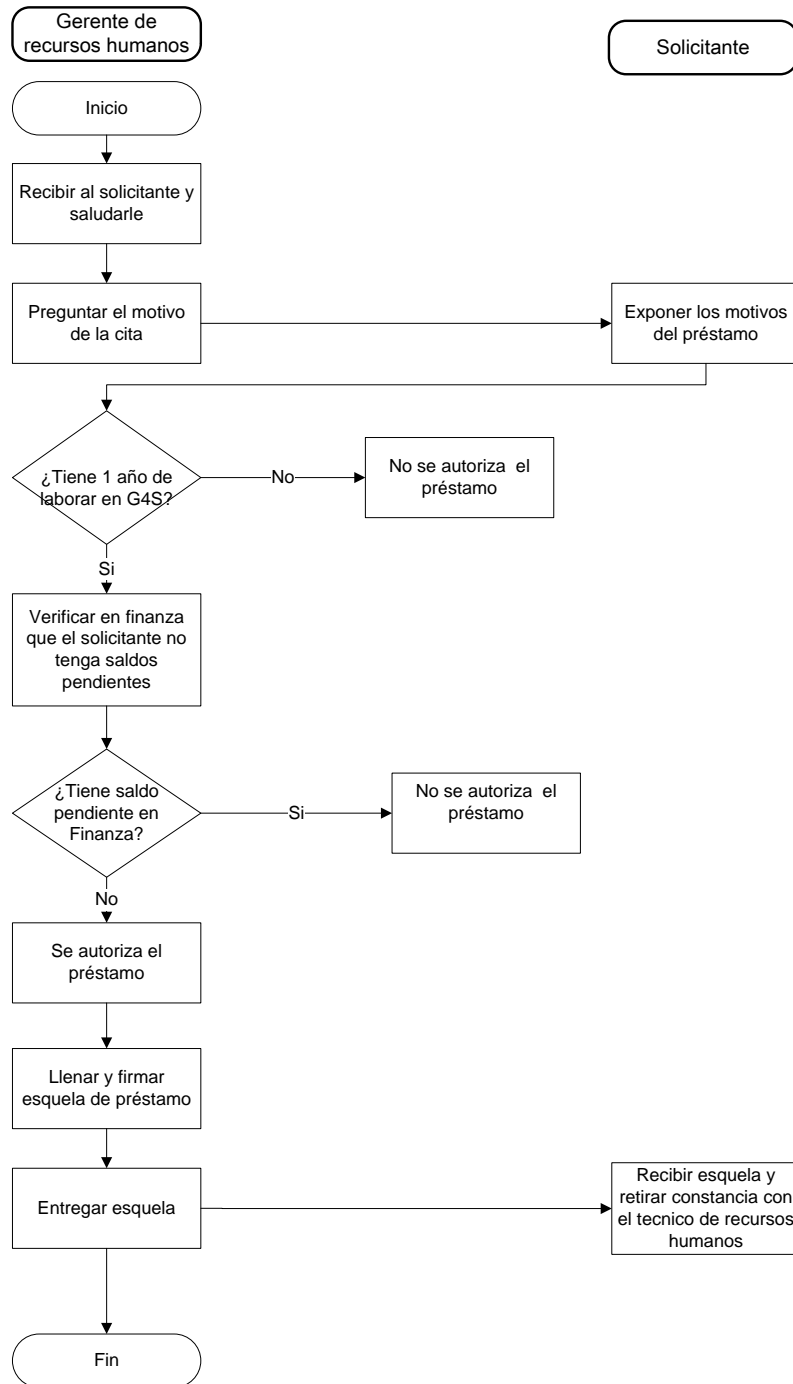
- Gerente de Recursos Humanos
- Responsable de Guardia Operativa
- Auxiliar de Contabilidad
- Instructor
- Programador de horarios
- Controller



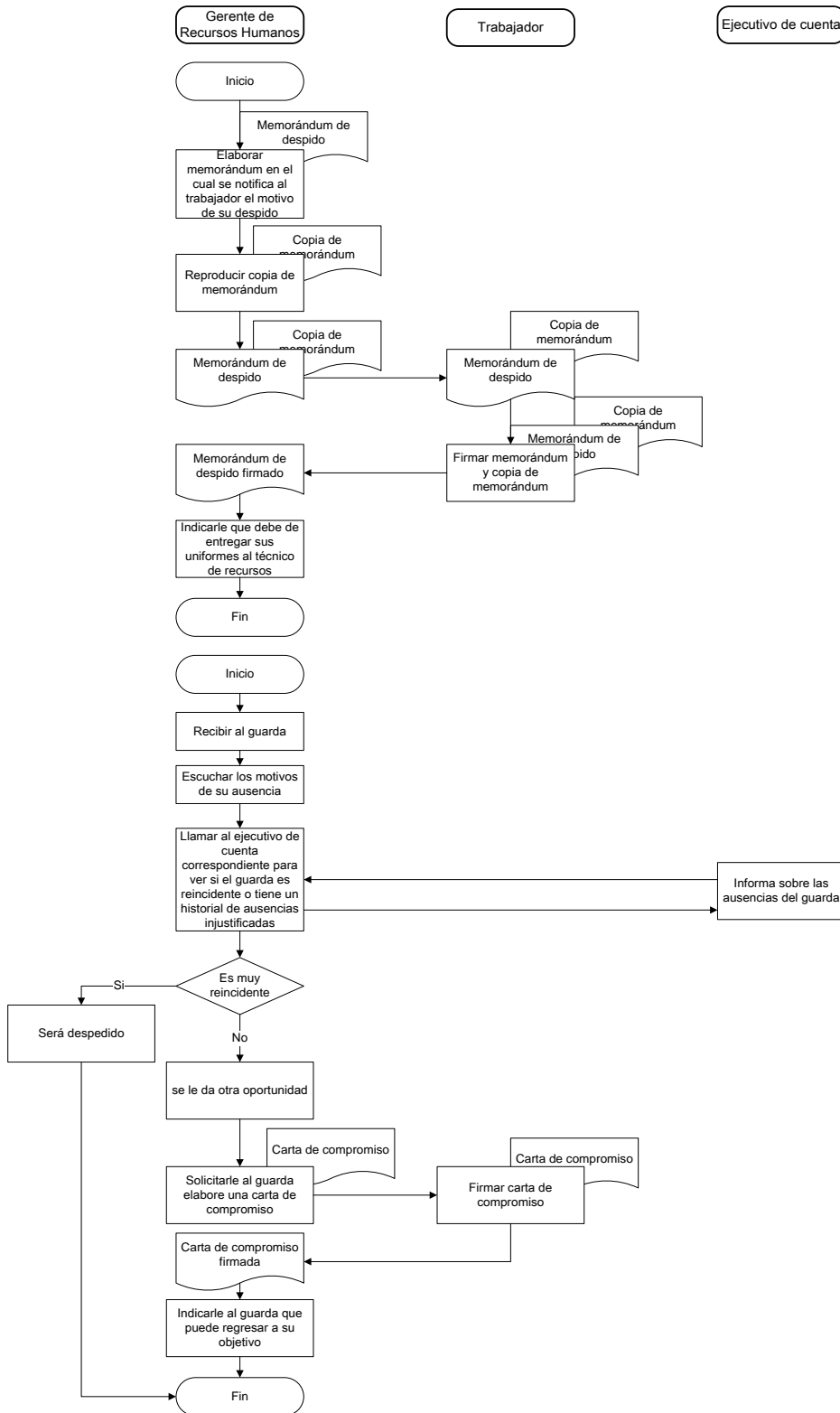
GS Atender al cliente interno Renuncias			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




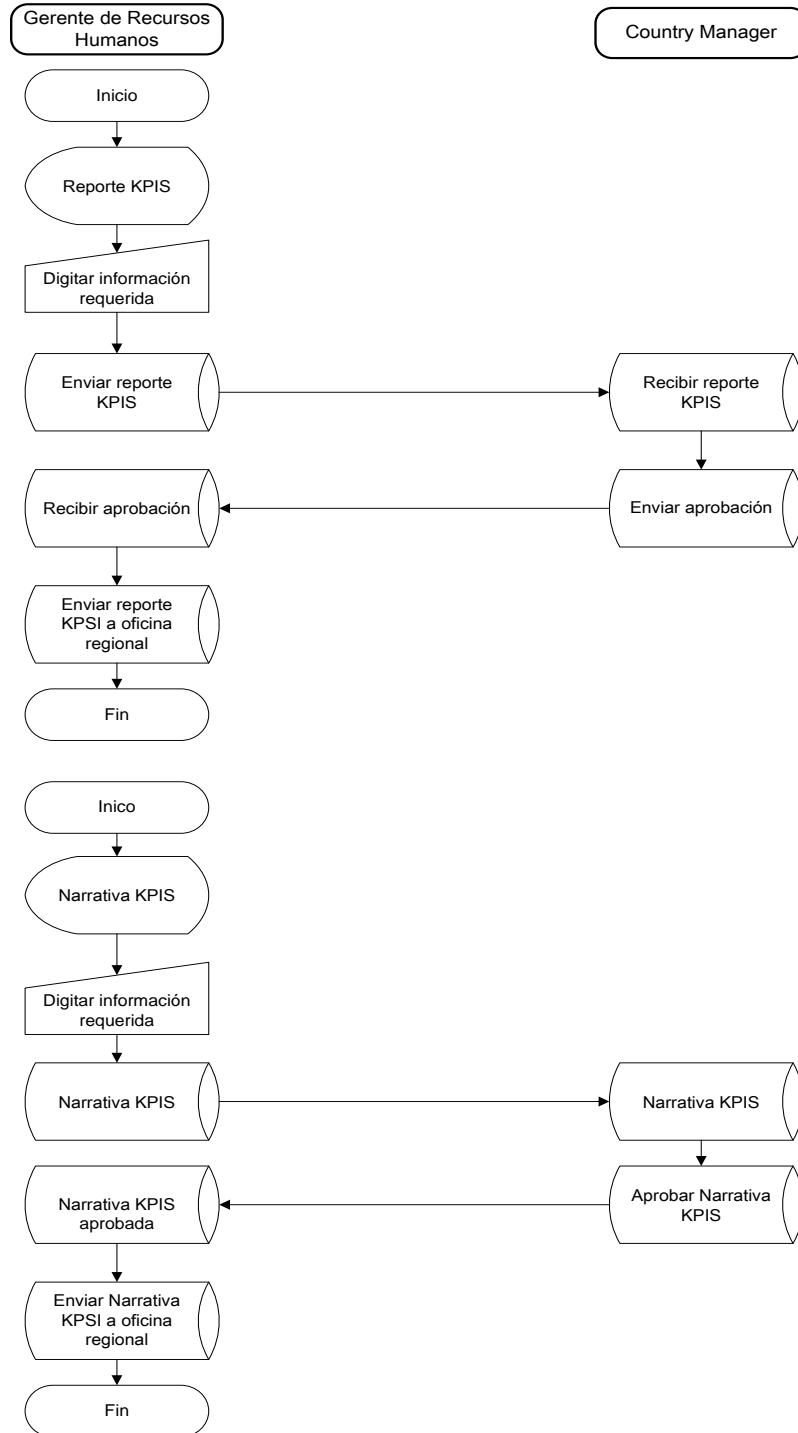
 Autorizar préstamo en financiera			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




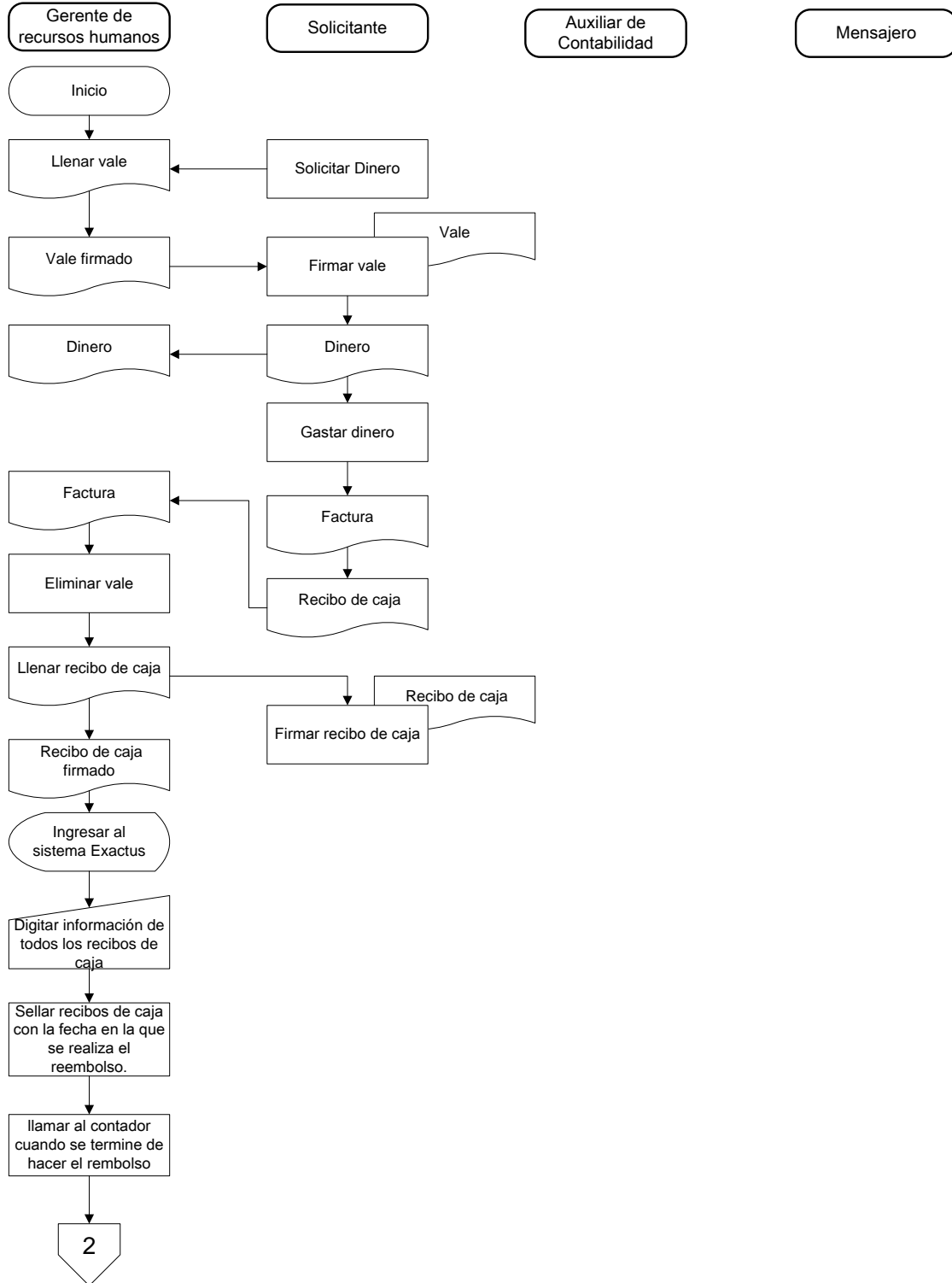
GS Elaborar Notificación de Despedido /Atender a Guardas de Seguridad por ausencias injustificadas a su objetivo			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla, Diana Carolina Rodríguez Hernández, Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




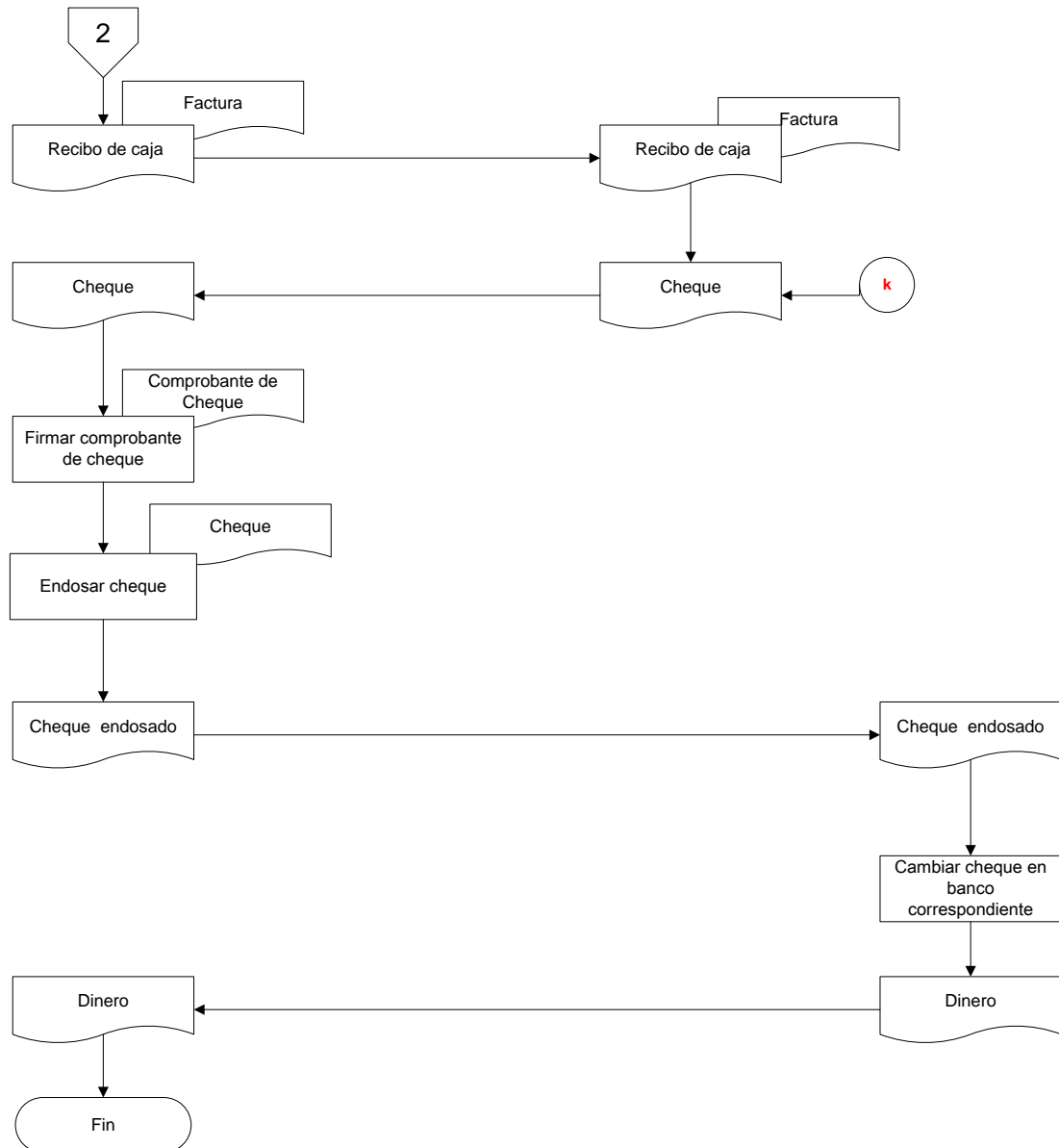
 Elaborar de reporte KPIS			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




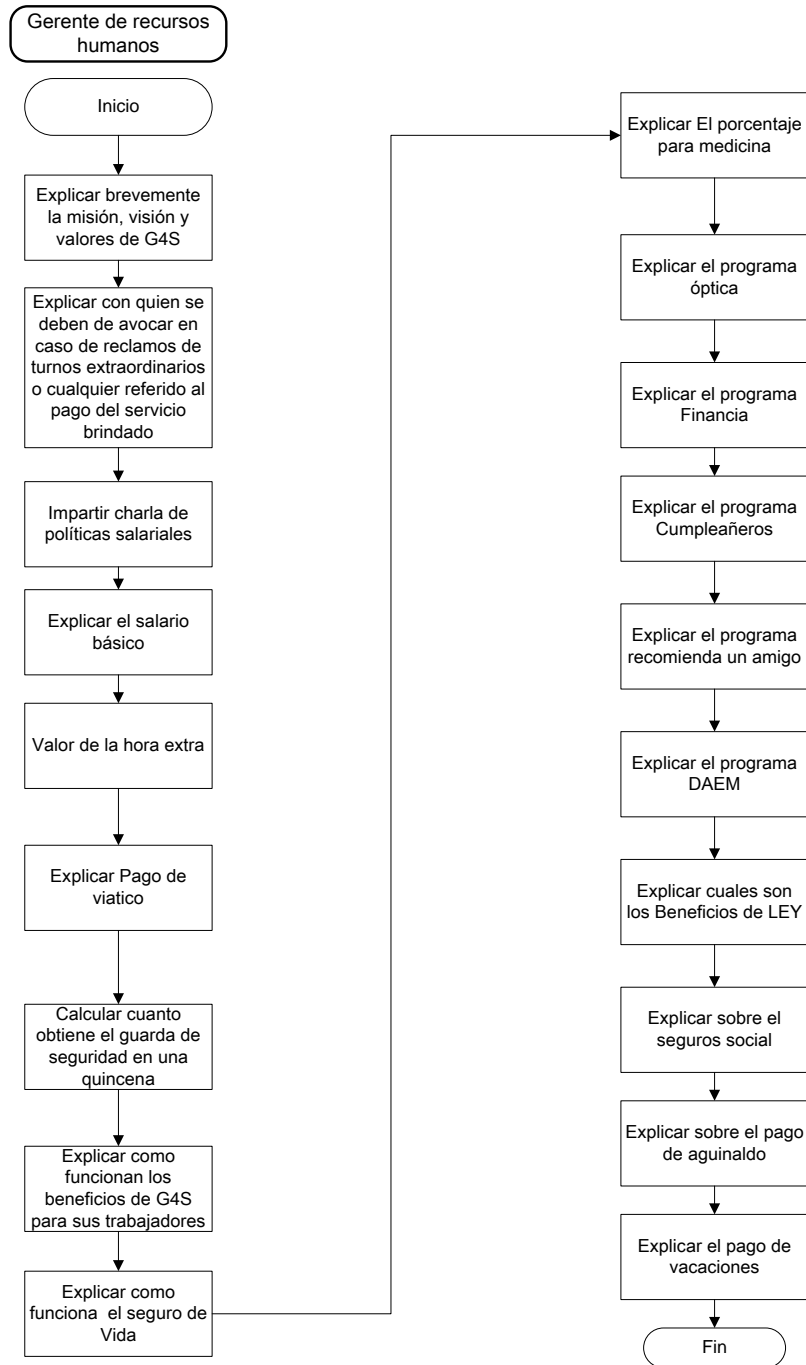
 Controlar caja chica			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




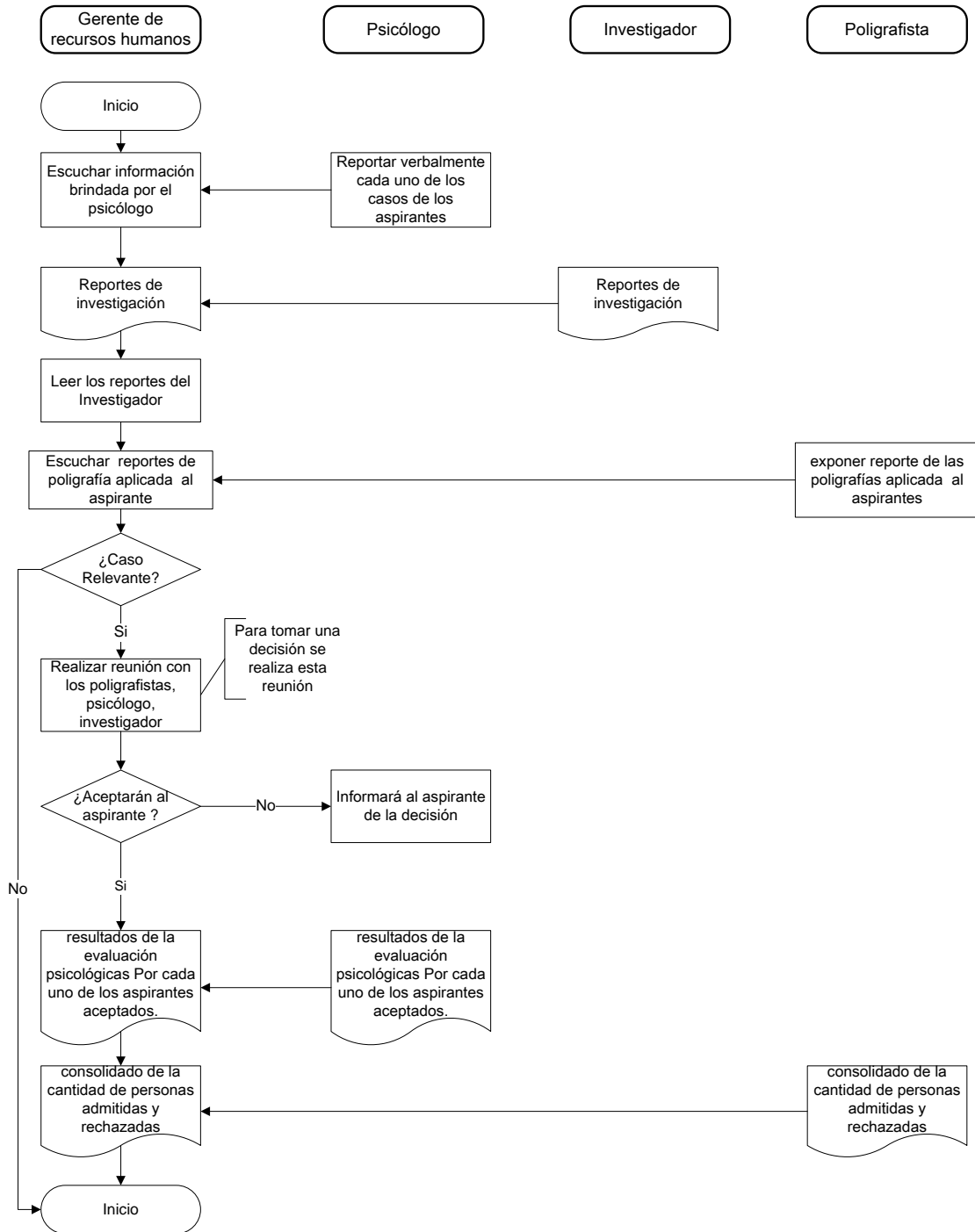
 Elaborar Rembolso de caja chica			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




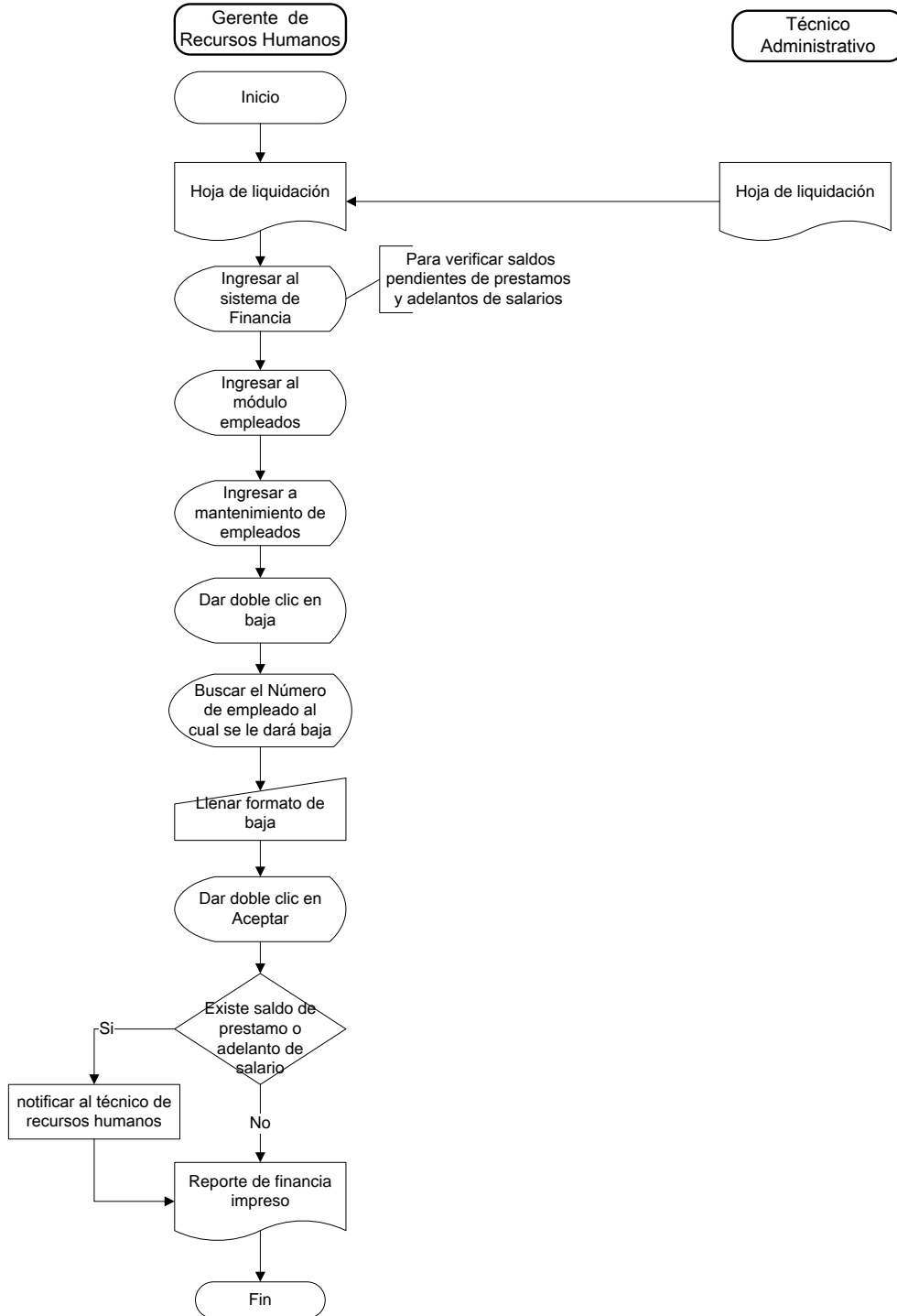
 Impartir charla de política salarial y beneficios de G4S			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



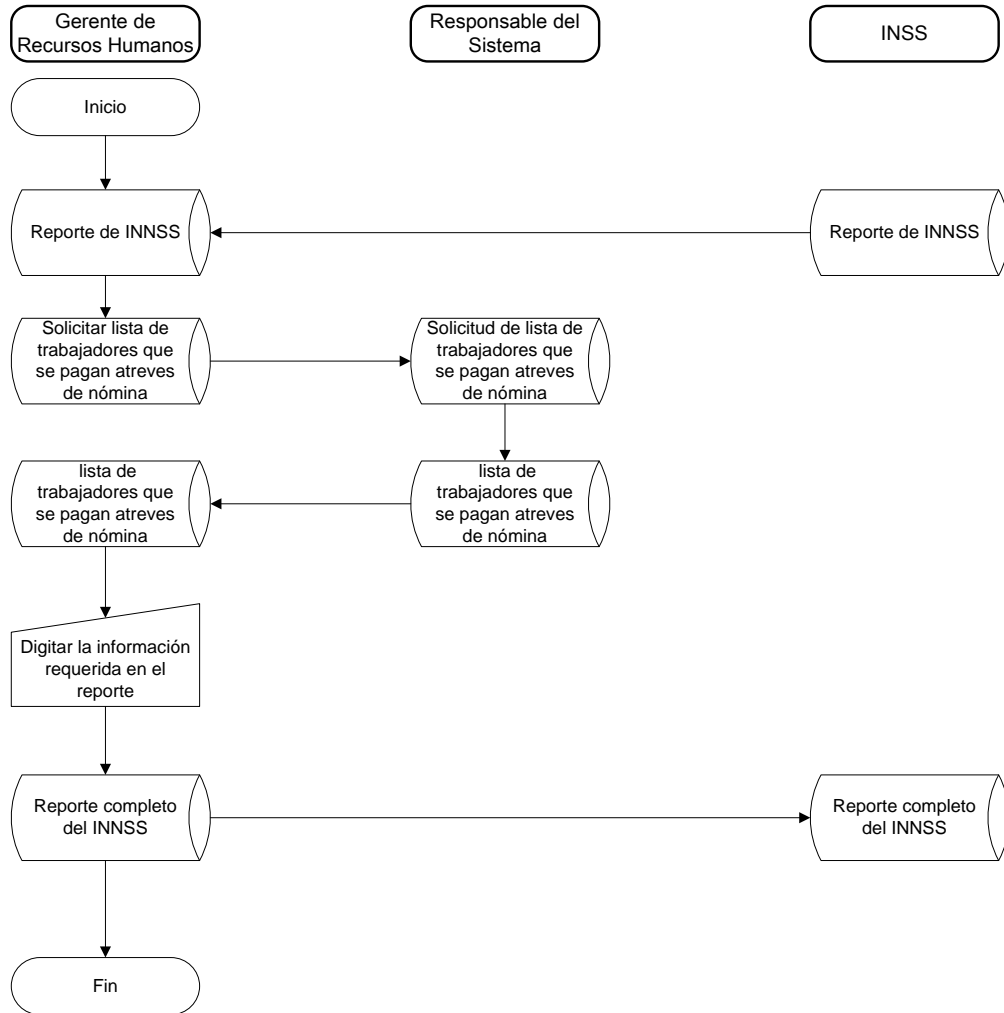
 Analizar cada uno de los caso de los aspirantes			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




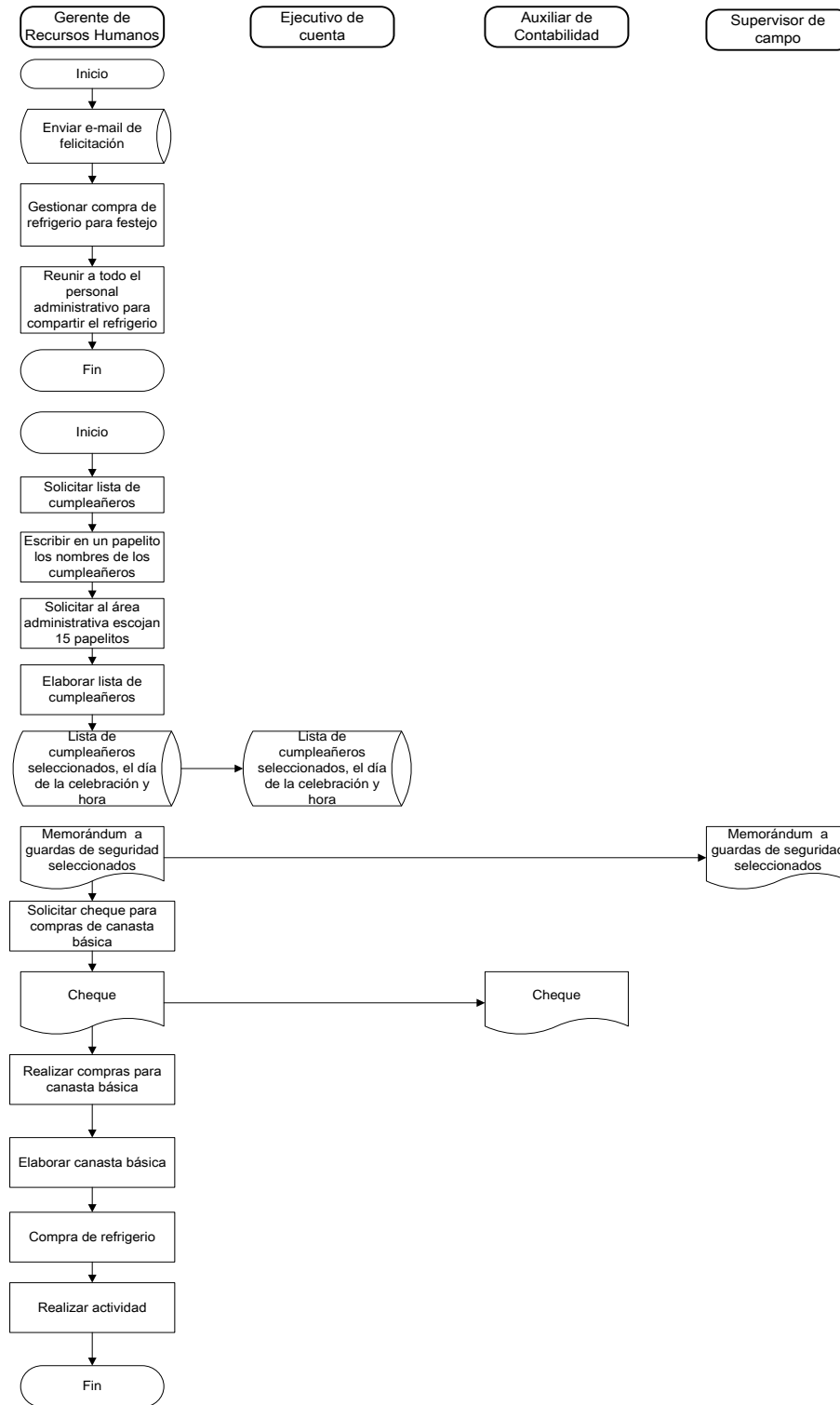
 Revisar liquidaciones y dar de baja a los trabajadores en financiera			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




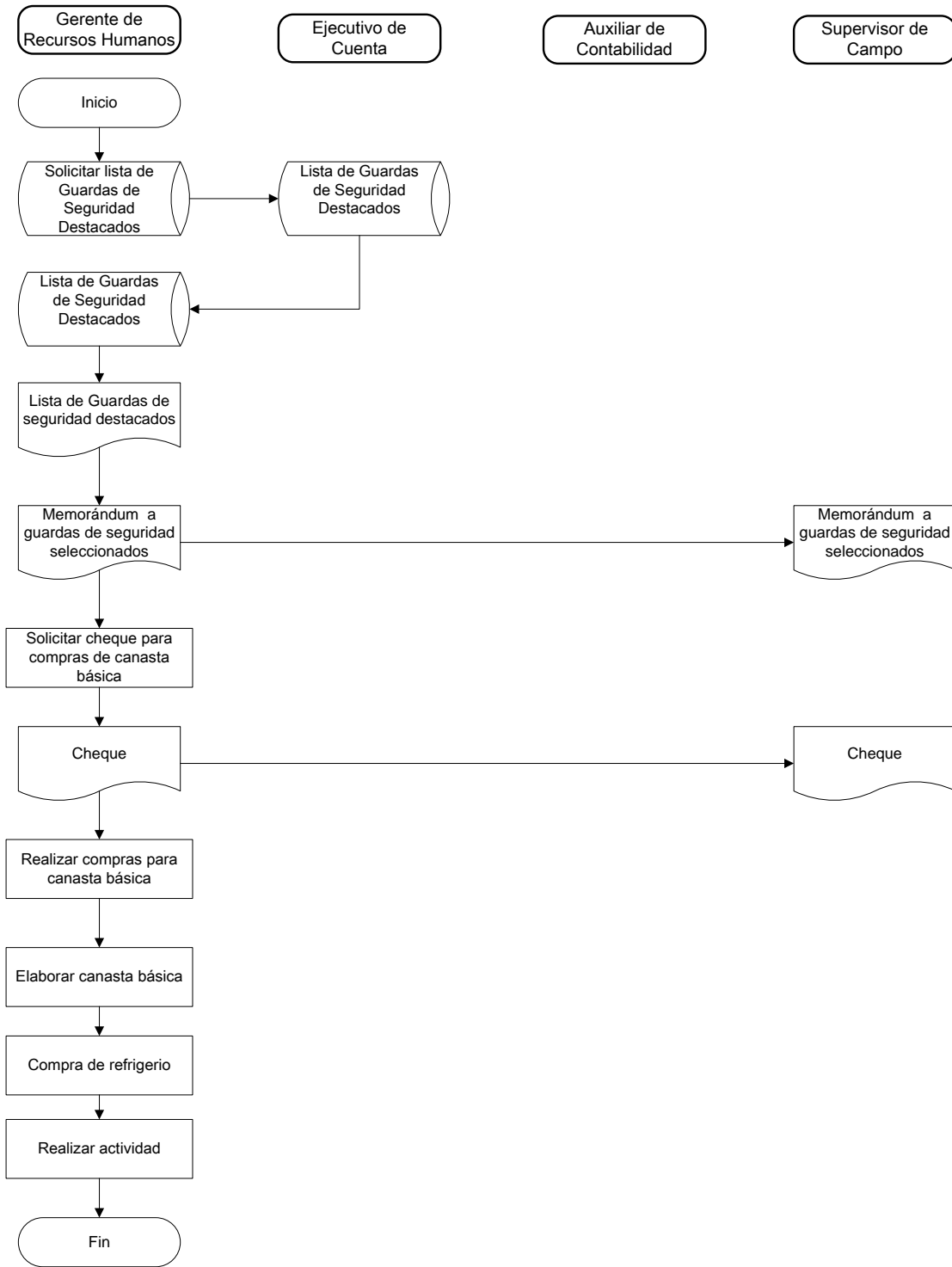
GS Elaborar reporte mensual INSS			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




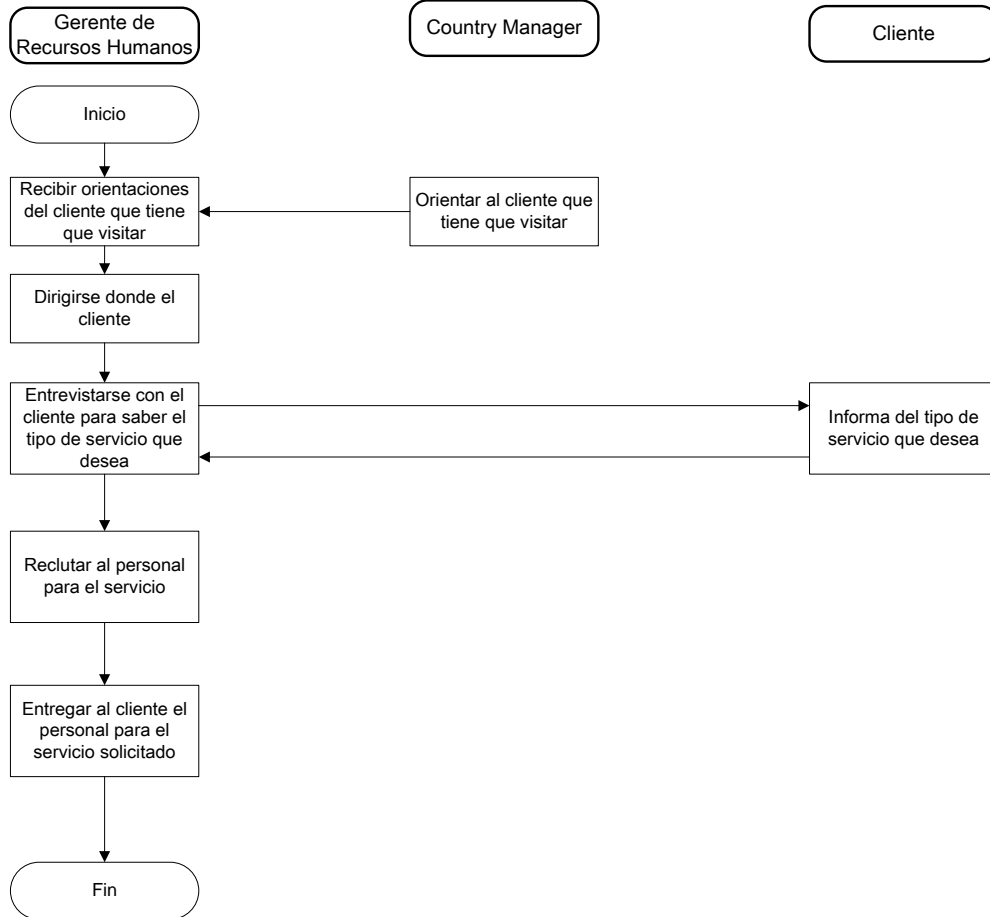
 Organizar festejo para cumpleaños de administración y de operaciones			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla, Diana Carolina Rodríguez Hernández, Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




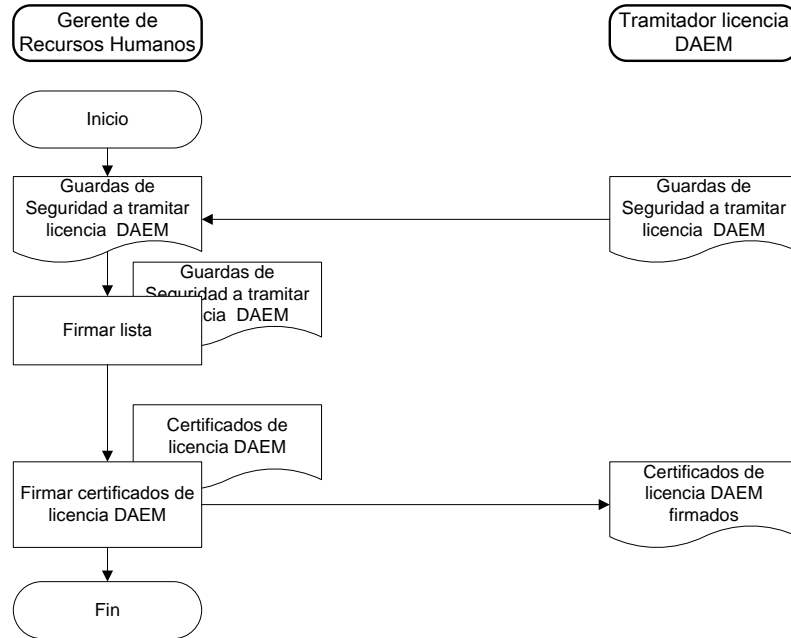
 Organizar festejo para trabajadores de operaciones destacados			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Coordinar servicio de outsourcing			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Coordinar tramite de licencia DAEM			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 02-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




Instructor



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua.”


Nombre del Cargo:	Instructor
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	2
Nivel:	III
Función General: Transmitir a los aspirantes a Guardas de Seguridad, todos los conocimientos, habilidades y estrategias necesarias para el cumplimiento de sus funciones en los objetivos a los cuales serán asignados.	
Funciones Específicas: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Explicar las generalidades del curso de capacitación. ✚ Dar a conocer el proceso de selección para ingresar a la empresa G4S. ✚ Exponer las reglas básicas para trabajar en la empresa G4S. ✚ Llenar formato de entrenamiento para aspirantes de Guardas de Seguridad nómina actual. ✚ Exponer la Misión, Visión y Valores de la empresa G4S. ✚ Dar a conocer el código fonético y código 10, herramienta para la comunicación de los Guardas de Seguridad. ✚ Dar a conocer el organigrama operativo de la empresa G4S. ✚ Presentar un video conferencia que trata de la empresa G4S. ✚ Explicar las órdenes generales de los Guardas de Seguridad. ✚ Presentar un video conferencia que trata de Relaciones Humanas. ✚ Explicar procedimiento para realizar una requisita. ✚ Exponer procedimiento del funcionamiento del control de acceso. ✚ Exponer la temática de la protección cuando ocurre un incendio. ✚ Dar a conocer el manejo y funcionamiento de los radios de comunicación que se utilizan en la empresa G4S. 	

<ul style="list-style-type: none">+ Exponer y explicar cómo se redacta un informe 10-16.+ Exponer introducción al bloque de armas de fuego.+ Explicar y Exponer los pasos para municionar un arma (Escopeta y Revólver)+ Dirigir práctica con armas de fuego.+ Realizar los diferentes exámenes a los aspirantes.+ Explicar acerca de las generalidades del detector de metales y su utilización.+ Realizar entrega de los Guardas a RRHH.+ Realizar entrega de los Guardas a Operaciones.+ Realizar inducción en el campo.
<p>Requisitos del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Bachiller+ Estudios de Pedagogía+ Estudios Militares.+ Conocimientos acerca de las leyes para armas de fuego.+ Ley 510 Regula el uso y manejo de las armas de fuego.+ Ley 228 Reglamento de la policía nacional. Manual del vigilante civil.
<p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none">+ 4 años de experiencia en Seguridad Física.+ Experiencia Militar.
<p>Competencia:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Empatía+ Responsabilidad+ Trabajo en Equipo+ Dinámico+ Respeto
<p>Relaciones con otros Cargos:</p> <p>Gerente de Recursos Humanos, Ejecutivo de Cuentas., Poligrafía, Psicología. Recepcionista, Servicios Generales, Contabilidad, Tramitador de Licencia DAEM, Investigador.</p>

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Explicar las generalidades del curso de capacitación.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Presentarse ante los aspirantes.	
	2.	Preguntar quienes han llenado la solicitud de empleo.	
	3.	Explicar que en el curso se realizarán 4 exámenes escritos, en el transcurso del mismo. La nota mínima es de 70 puntos. Dar a conocer que el horario de clases es de la 0800 hasta 1700, con un receso de 15 min a las 1000 y otro de 15 min a las 1500. La hora de almuerzo es a las 1200 y durará una hora. Definir que los aspirantes tendrán que llegar de camiseta blanca cuello redondo, pantalón azul o negro, zapatos negros de cuero, con el corte de cabello tipo normal, y bien rasurados.	
	4.	Dar a conocer una breve historia de la empresa G4S desde sus fundadores hasta la actualidad.	



Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Dar a conocer a los aspirantes al puesto de guarda de seguridad los pasos a seguir para poder ingresar a la empresa G4S			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Proceso de Pre-entrevista.	
	2.	Proceso de Prueba Psicométrica.	
	3.	Proceso de Poligrafía.	
	4.	Proceso de Investigación de Campo.	
	5.	Rendimiento en el aula de capacitación.	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer las reglas básicas para trabajar en la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Saber seguir instrucciones simples.	
	2.	Trabajar en forma segura.	
	3.	Ser buenos disparadores.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Llenar formato de entrenamiento para aspirantes de Guardas de Seguridad nómina actual.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Llamar a cada aspirante, según el orden, en el cual se encuentran ubicados en el aula de capacitación.	
	2.	Solicitar cédula de identidad a cada aspirante.	
	3.	Adquirir datos básicos del aspirante. (Nombres y Apellidos, Edad, Dirección actual, Experiencia militar o policiaca.). Para llenar el formato de entrenamiento para aspirantes de Guarda de Seguridad, nómina actual, paralelamente a los datos que va obteniendo.	
	4.	Preguntar a los aspirantes que si poseen Licencia DAEM.	



Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer la Misión, Visión y Valores de la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Dictar la misión, visión y valores de la empresa.	
	2.	Explicar la misión, visión, y valores de la empresa.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
--	------------------------	--	-----------------------------

Nombre del Procedimiento: Dar a conocer el código fonético y código 10, herramienta para la comunicación de los Guardas de Seguridad.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	1.	Dictar el código fonético que es una herramienta para la comunicación de los Guardas de Seguridad.
	2.	Explicar el código fonético y su importancia en la comunicación con los demás Guardas de Seguridad y el C4I.
	3.	Dictar el código 10, que también es una herramienta para la comunicación de los Guardas de Seguridad con el C4I y con el resto de equipo de operaciones.
	4.	Explicar el código 10, el cual es universal, debido a que es utilizado por la policía nacional y otras instituciones a nivel mundial que brindan el servicio de seguridad, tiene distintas adaptaciones en cuanto a los objetivos asignados a los Guardas de Seguridad.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Dar a conocer el organigrama operativo de la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Escribir organigrama operativo en la pizarra.	
	2.	Explicar organigrama operativo a los aspirantes a Guardas de Seguridad.	
	3.	Indicar a los aspirantes que transcriban este organigrama a sus cuadernos.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Explicar las órdenes generales de los Guardas de Seguridad.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Facilitar la importancia del horario, el buen porte y aspecto del uniforme como Guarda de Seguridad.	
	2.	Exponer y dictar cada una de las órdenes generales que deben cumplir los Guardas de Seguridad una vez que han sido asignados a un puesto de servicio.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Presentar un video conferencia que trata de la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Seleccionar el video que se presentará a los aspirantes de G4S, el porte y aspecto de los Guardas de Seguridad.	
	2.	Colocar video en el VHS.	
	3.	Pedir que guarden silencio y pongan atención al video que se les presentará.	
	4.	Presionar tecla play en el VHS.	
	5.	Presionar tecla Stop del VHS.	
	6.	Indicar a los aspirantes que elaboren un comentario acerca del video que se les presentó con un tiempo estipulado de 5 min.	
	7.	Pedir a cada aspirante que lean su comentario acerca del video presentado.	
	8.	Realizar una evaluación de los comentarios de los aspirantes acerca del video.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Presentar un video conferencia que trata de Relaciones Humanas.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Seleccionar el video que se presentará a los aspirantes de Relaciones Humanas.	
	2.	Colocar video en el VHS.	
	3.	Pedir que guarden silencio y pongan atención al video que se les presentará.	
	4.	Presionar tecla play en el VHS.	
	5.	Presionar tecla Stop del VHS.	
	6.	Entregar a los aspirantes las pruebas a realizar acerca del video.	
	7.	Explicar cómo se debe realizar la prueba.	
	8.	Presionar tecla play en el VHS, para que los aspirantes escuchen las preguntas y las contesten de acuerdo conforme avanza el video.	
	9.	Presionar tecla Stop del VHS.	
	10.	Solicitar a los aspirantes que entreguen las pruebas contestadas.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Instructor

de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 07 de Sep. 09.

Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Explicar procedimiento para realizar una requisa.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Solicitar la participación de un aspirante para indicar como se realiza una requisa.

2.

Indicar la posición del Guarda de Seguridad ésta debe ser de manera vertical.

3.

Pedir por favor a quien se va a requisar que extienda sus manos.

4.

Requisar a la persona comenzando de la cintura hacia arriba hasta donde hay ropa, luego se vuelve a llegar a la cintura y después hacia abajo.

5.

Preguntar a los aspirantes si hay alguna inquietud.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer procedimiento del funcionamiento del control de acceso.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Indicar las generalidades y operaciones básicas del control de acceso.	
	2.	Explicar las variantes que se pueden presentar según el objetivo donde exista el control de acceso.	
	3.	Dictar las generalidades y operaciones básicas del control de acceso.	
	4.	Relatar situaciones asociadas al control de acceso, ocurridas en la trayectoria de su carrera.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer la temática de la protección cuando ocurre un incendio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Dictar conceptos básicos con respecto a la protección en un incendio.	
	2.	Dar indicaciones que hacer cuando ocurra un incendio.	
	3.	Explicar como el Guarda de Seguridad puede prevenir un incendio.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Instructor

de Hojas:1/1

Fecha de elaboración:

Lunes 07 de Sep. 09.

Fecha de Aprobación:

Nombre del Procedimiento: Dar a conocer el manejo y funcionamiento de los radios de comunicación que se utilizan en la empresa G4S.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Entregar documento del tema de Comunicación, a los aspirantes para que lo lean.

2.

Solicitar a uno de los aspirantes que lea el documento en voz alta.

3.

Aclarar dudas que se presenten acerca del documento Comunicaciones.

4.

Escribir en la pizarra los principios de la comunicación y los distintos tipos de radios, sus generalidades y recomendaciones que se utilizan en la Empresa G4S.

5.

Indicar a los aspirantes que escriban en sus cuadernos toda la información escrita en la pizarra.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer y explicar cómo se redacta un informe 10-16			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Entregar documento del tema de Redacción de informe a los aspirantes.	
	2.	Organizar en pareja para la lectura de este documento.	
	3.	Aclarar dudas que se presenten acerca del documento	
	4.	Indicar a los aspirantes que escriban en sus cuadernos toda la información del documento.	
	5.	Brindar formato informe 10-16 a los aspirantes.	
	6.	Indicar y explicar cómo llenar este formato de informe 10-16 en caso de una irregularidad.	
	7.	Exponer que se debe ser cuidadoso con la redacción del informe, debe ser clara y concisa explicando los hechos que acontecieron en el mismo, respondiendo a las 6 preguntas básicas ¿Qué? ¿Quién? ¿Dónde?	
	8.	¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Por qué?	
	9.	Revisar los informes 10-16 que realizaron los aspirantes y hacer las respectivas correcciones. Orientar como llenar el informe final 10-16.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer introducción al bloque de armas de fuego.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Explicar el sistema que se utiliza para las armas de fuego y la secuencia del entrenamiento que se debe seguir.	
	2.	Explicar y dictar las técnicas para disparo apuntado.	
	3.	Explicar y dictar las reglas para disparar legalmente.	
	4.	Orientar que se escriban en el cuaderno y explicar las reglas generales con las armas de fuego.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Explicar y Exponer los pasos para amunicionar y disparar un arma (Revólver)			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Tomar el revólver	
	2.	Abrir el tambor del revólver y revisarlo.	
	3.	Llevar rodilla derecha al suelo abrir y amunicionar el tambor del revólver con 6 balas.	
	4.	Indicar que los aspirantes deberán decir: Listo Señor.	
	5.	Indicar que a la orden de fuego los aspirantes deberán colocarse en posición de disparo: "Fuego"	
	6.	Relajamiento.	
	7.	Respirar	
	8.	Apuntar bien.	
	9.	Estacionar el martillo.	
	10.	Presionar suavemente el disparador	
	11.	Disparar	
	12.	Dar orientación: Sacar Vaina.	
	13.	Dar Orientación: Colocar arma en el lugar orientado.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Explicar y Exponer los pasos para amunicionar y disparar un arma (Escopeta)			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Tomar la escopeta.	
	2.	Cañón hacia arriba, llevar la palanca de maniobra hacia atrás, chequeo, tacto y visión, lleva la palanca de maniobra hacia adelante con un ángulo de 45°	
	3.	Quitar seguro.	
	4.	Percutar	
	5.	Llevar rodilla derecha al suelo y aprovisionar 5 cartuchos.	
	6.	Hacia arriba listo para disparar.	
	7.	Indicar que a la orden de fuego se puede disparar.	
	8.	Disparar	
	9.	Chequear tacto y visión.	
	10.	Percutar	
	11	Dejar arma en el lugar indicado.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Dirigir práctica con armas de fuego.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Asignar a los aspirantes lo que les corresponderá llevar: municiones, revólver, escopetas, botiquín para primeros auxilios, anteojos, conos. Y que ellos responderán por los objetos que se les asignaron.	
	2.	Orientar como se realizará la práctica de disparo de combate y de fuerza.	
	3.	Orientar a los aspirantes que se deben colocar en 2 columnas.	
	4.	Colocar todos los suministros necesarios para la práctica de disparo de combate y de fuerza.	
	5.	Recordar a los aspirantes los pasos aprendidos en la práctica en seco.	
	6.	Ordenar a los aspirantes recoger los equipos a su cargo.	
	7.	Realizar una reevaluación de lo sucedido en la práctica del polígono.	
	8.	Solicitar factura del servicio que se brinda.	
	9.	Indicar a los aspirantes que se deben anotar en el libro de registro del polígono de tiros.	

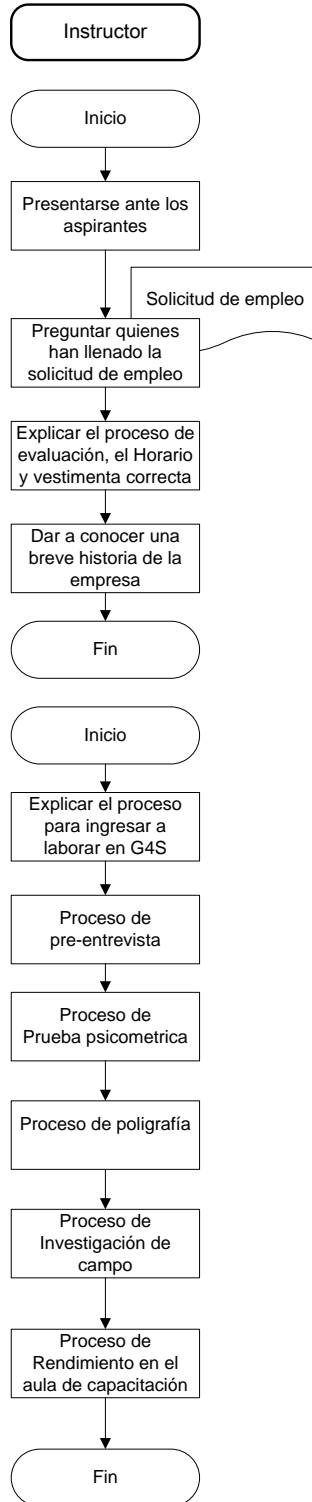



Wackenhut de Nicaragua

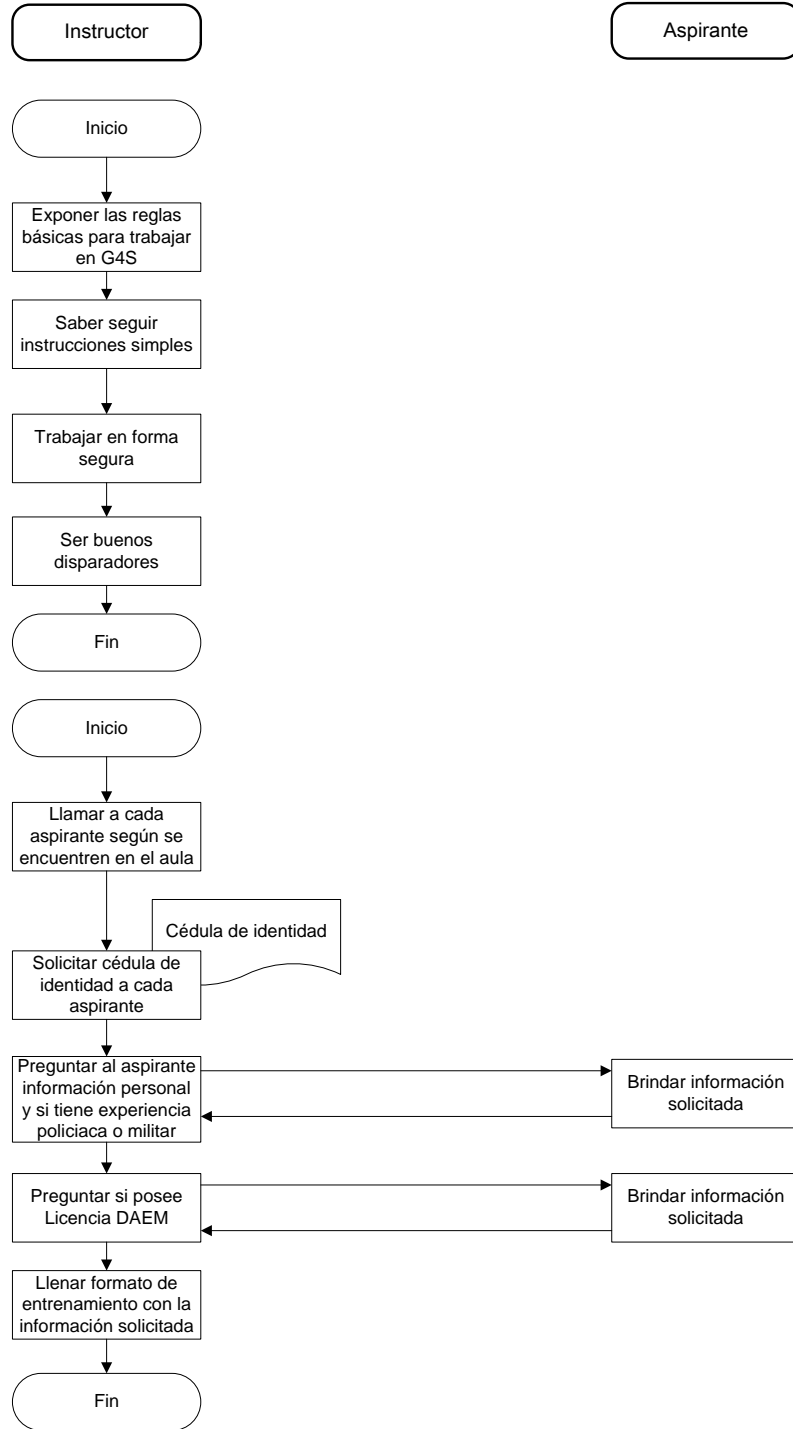
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 07 de Sep. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Realizar los diferentes exámenes a los aspirantes.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales	1.	Solicitar los exámenes a realizar a los aspirantes.	
Recepcionista	2.	Solicitar la reproducción de los exámenes.	
	3.	Entregar a los aspirantes los exámenes que se realizarán en el momento correspondiente.	


Diagramas

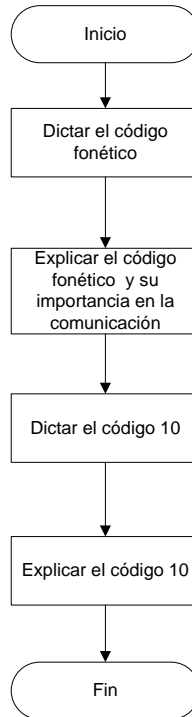
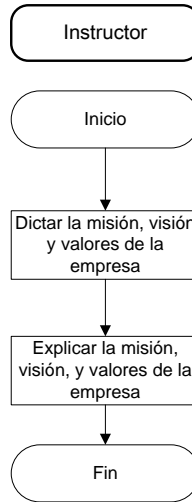
 Explicar las generalidades del curso de capacitación/Dar a conocer a los aspirantes al puesto de G/S los pasos a seguir para poder ingresar a la empresa G4S				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración:	14-01-2010
			Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




 Exponer las reglas básicas para trabajar en la empresa G4S / Llenar formato de entrenamiento para aspirantes de Guardas de Seguridad nómina actual.				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración:	14-01-2010
			Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



 Exponer la Misión, Visión y Valores de la empresa G4S / Dar a conocer el código fonético y código 10, herramienta para la comunicación de los Guardas de Seguridad.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010
Fecha de aprobación:			
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Dar a conocer el organigrama operativo de la empresa G4S / Explicar las órdenes generales de los Guardas de Seguridad.				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración:	14-01-2010
Elaborado por:			Fecha de aprobación:	
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				

Instructor

Inicio

Escribir organigrama operativo en la empresa

Explicar organigrama

Indicar a los aspirantes transcribir organigrama en sus cuadernos


Fin

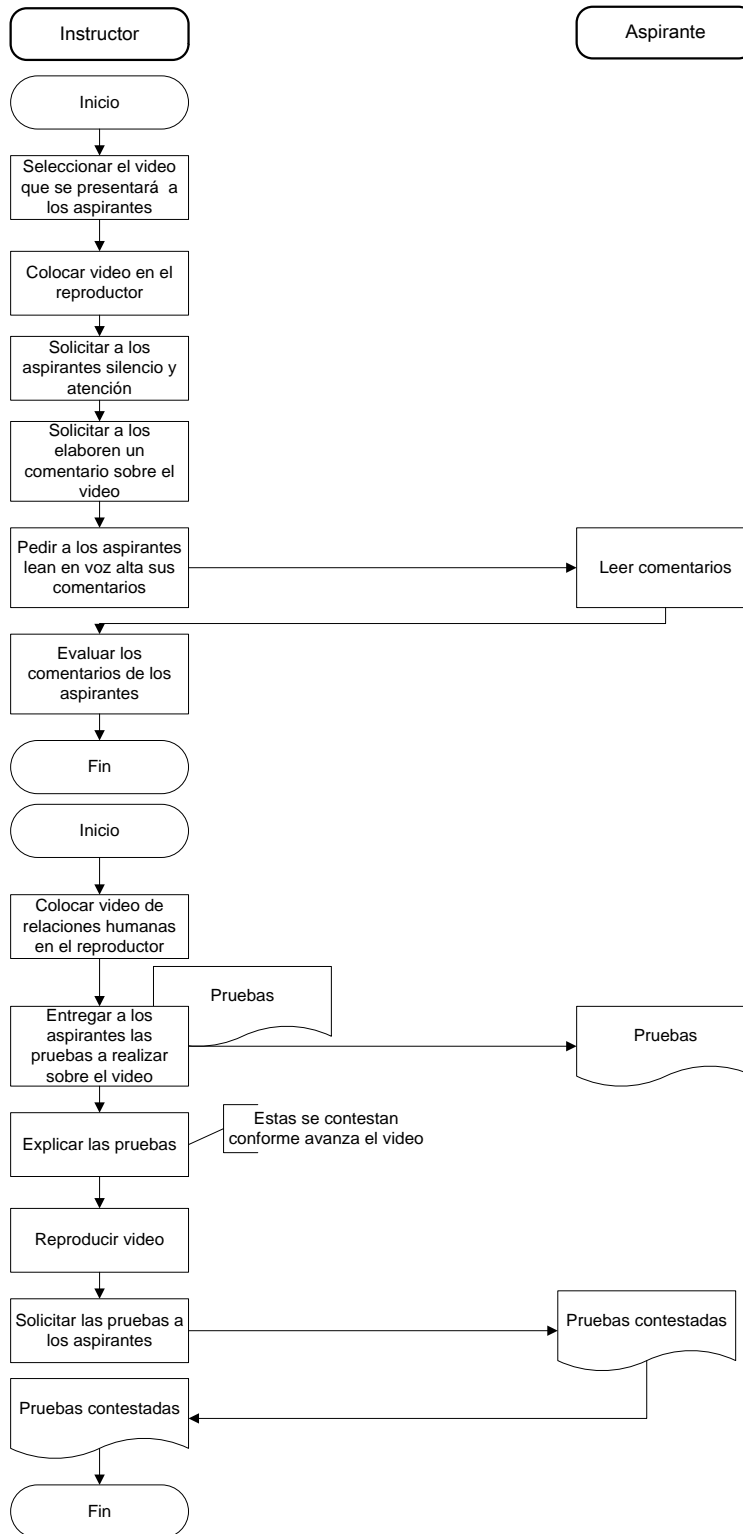
Inicio


Explicar importancia de la puntualidad, buen porte y aspecto del Guarda de Seguridad

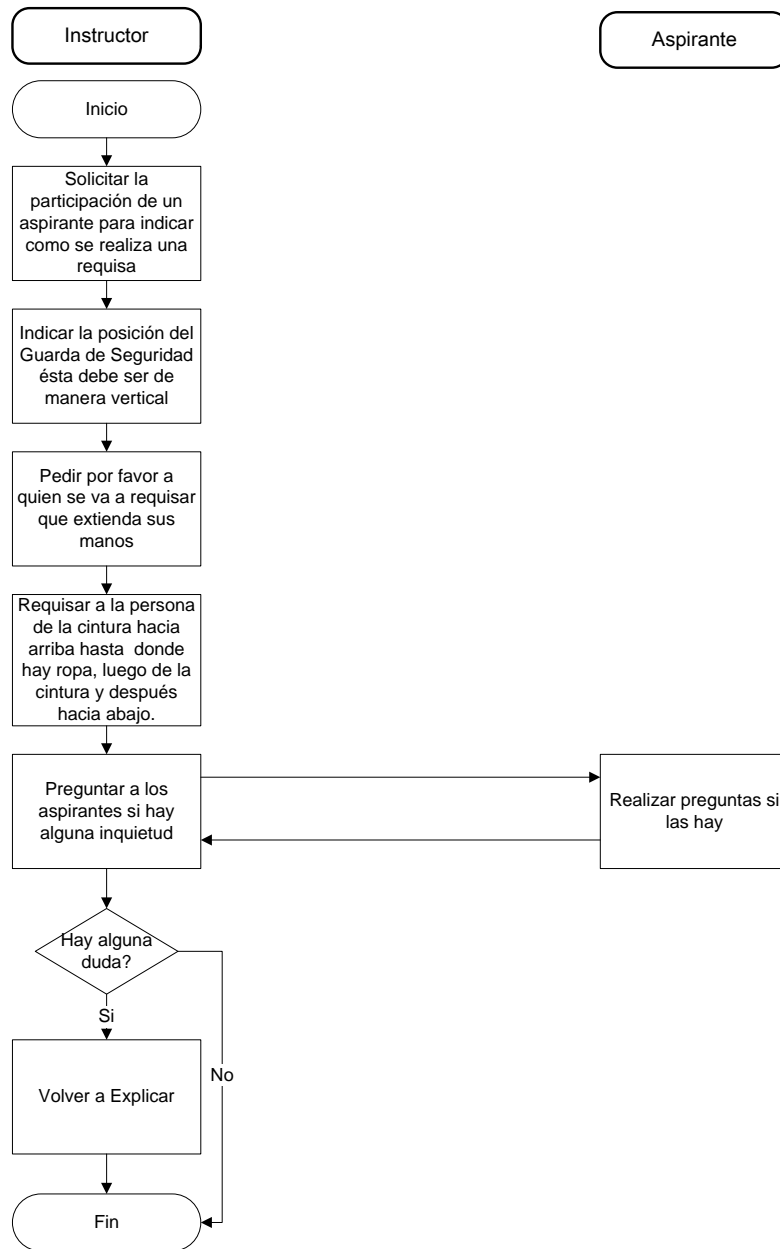
Exponer y dictar cada las ordenes generales que deben cumplir los Guardas de Seguridad


Fin

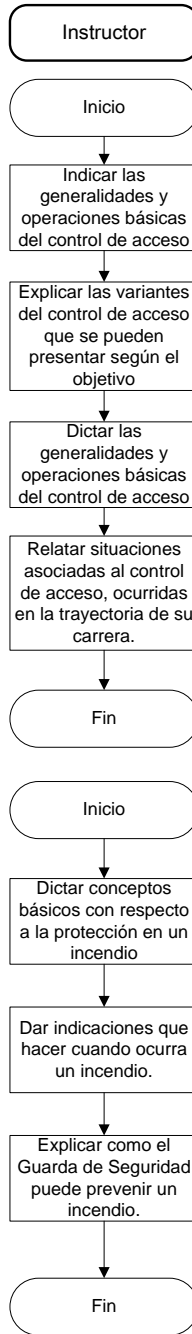
 Presentar un video conferencia que trata de la empresa G4S / Presentar un video conferencia que trata de Relaciones Humanas.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




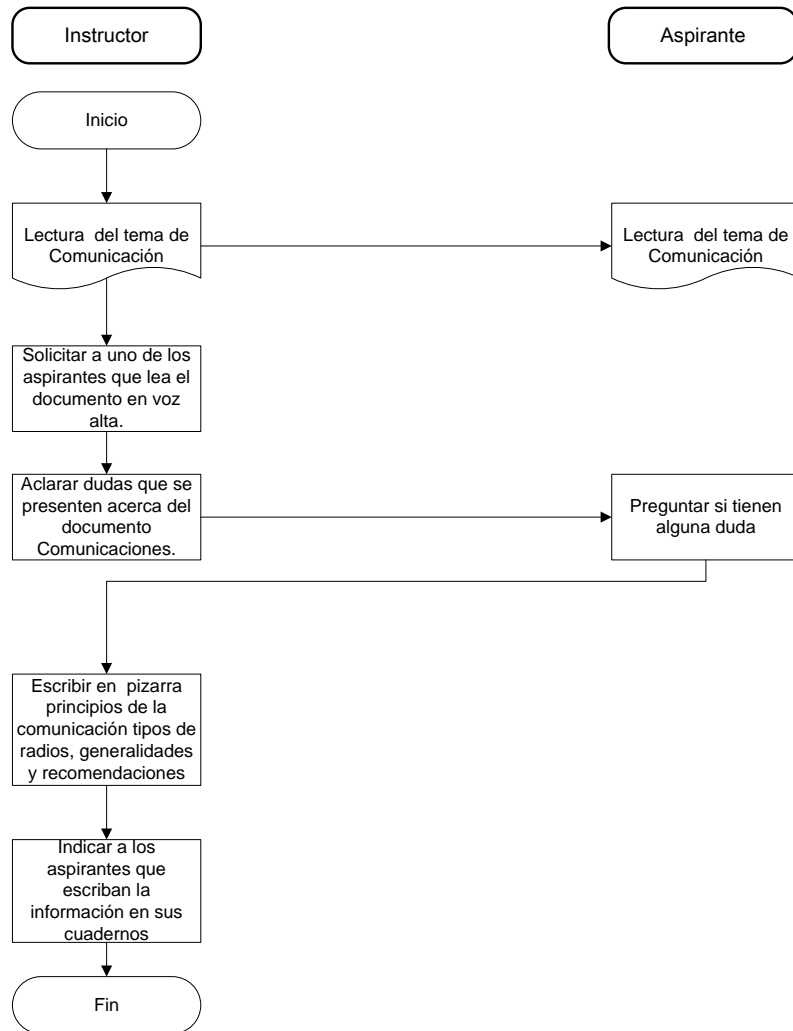
 Explicar procedimiento para realizar una requisita				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				




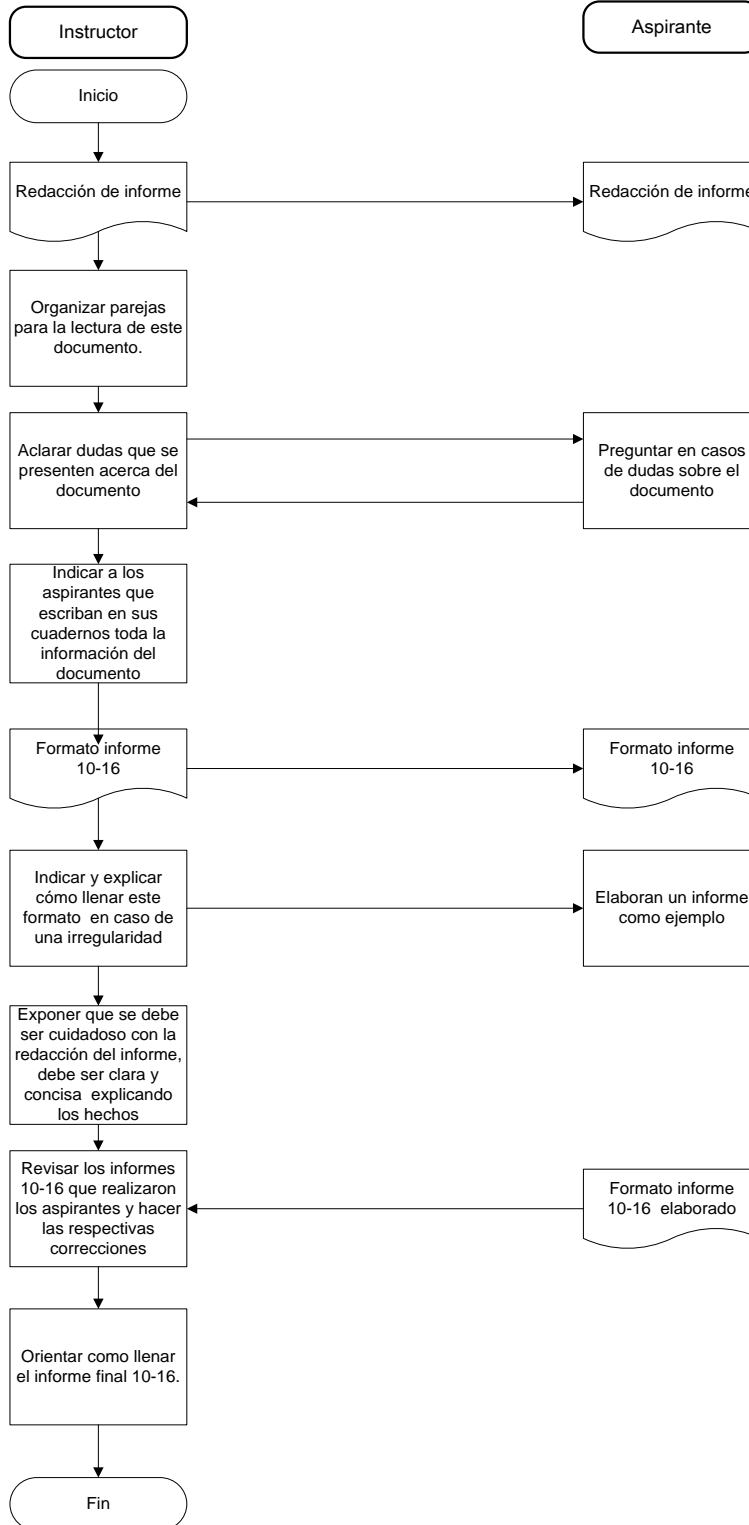
 Exponer procedimiento del funcionamiento del control de acceso / Exponer la temática de la protección cuando ocurre un incendio.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010
Elaborado por:		Fecha de aprobación:	
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




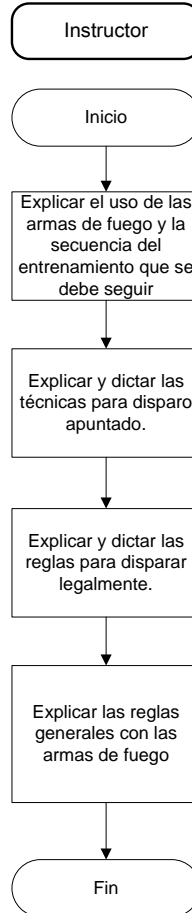
 Dar a conocer el manejo y funcionamiento de los radios de comunicación que se utilizan en la empresa G4S				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración:	14-01-2010
Elaborado por:			Fecha de aprobación:	
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



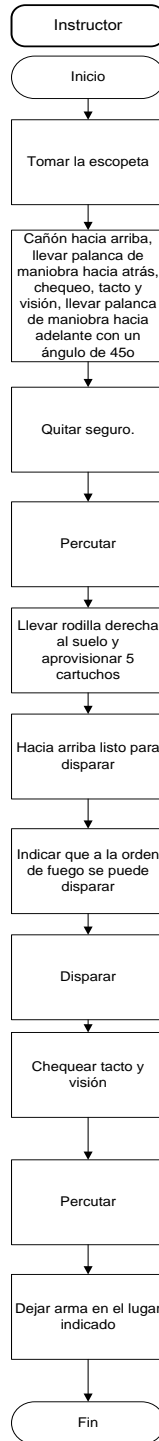
 Exponer y explicar cómo se redacta un informe 10-16			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




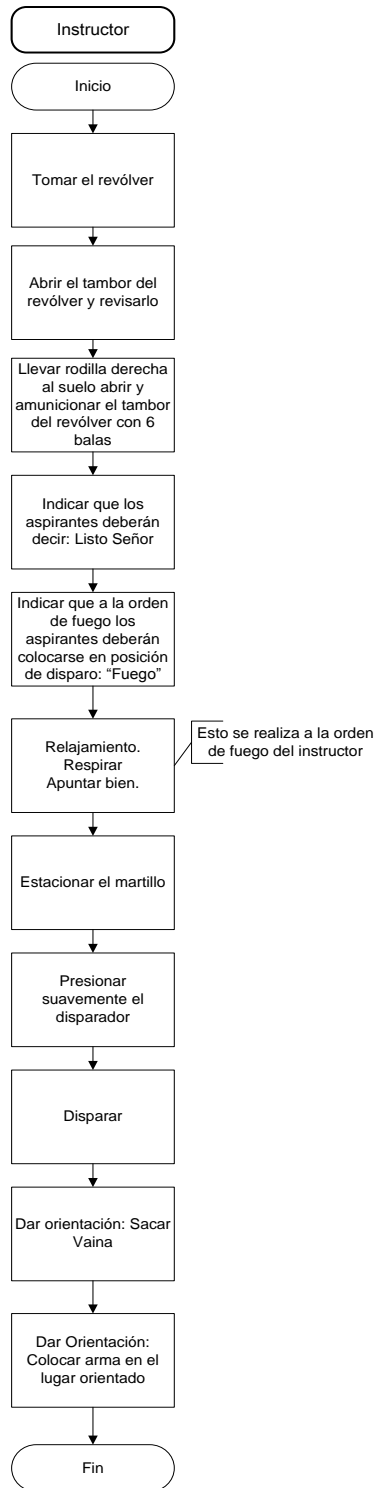
 Exponer introducción al bloque de armas de fuego				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo:	Instructor	Fecha de elaboración:	14-01-2010
			Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



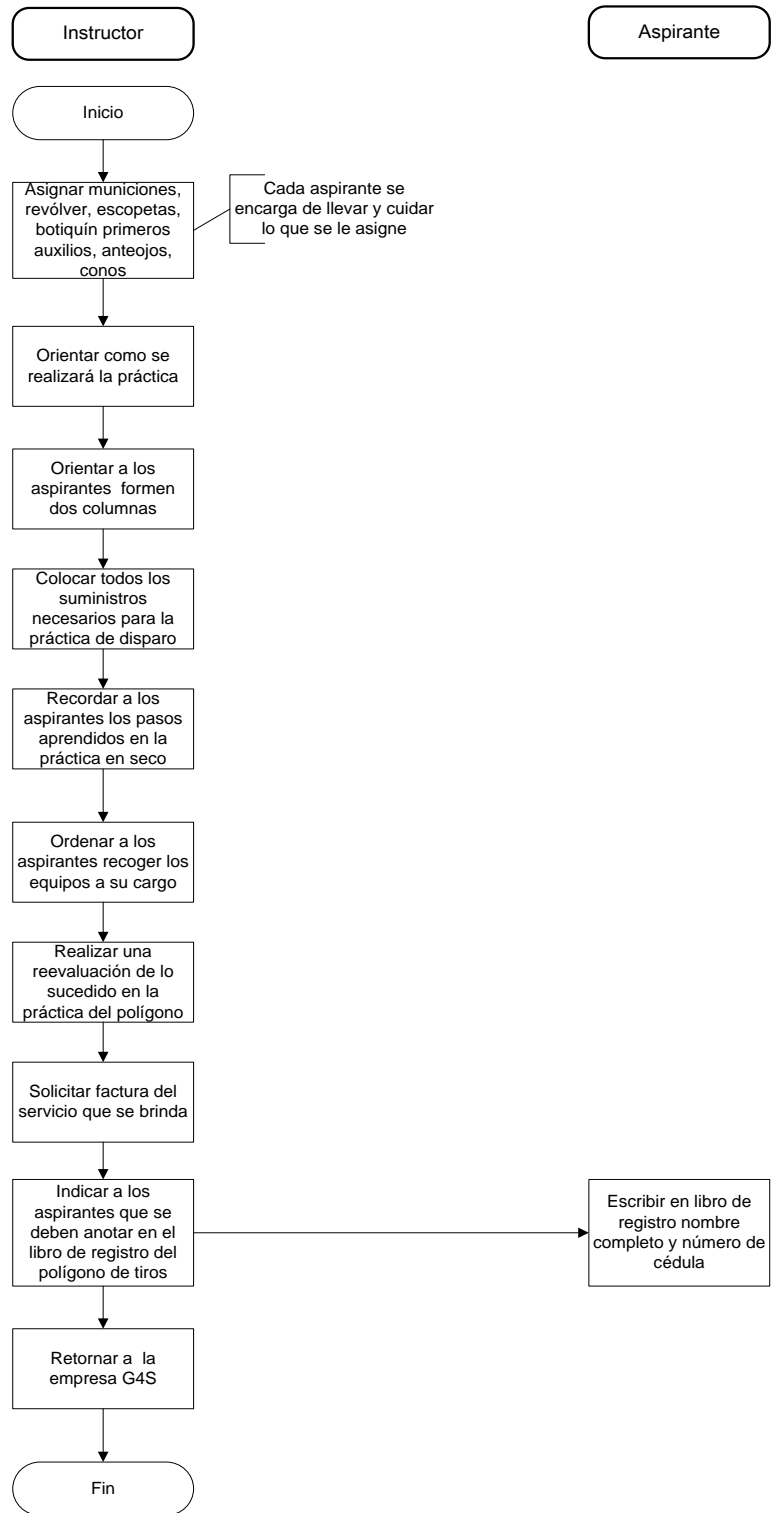
GS Explicar y Exponer los pasos para amunicionar y disparar un arma (Escopeta)			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



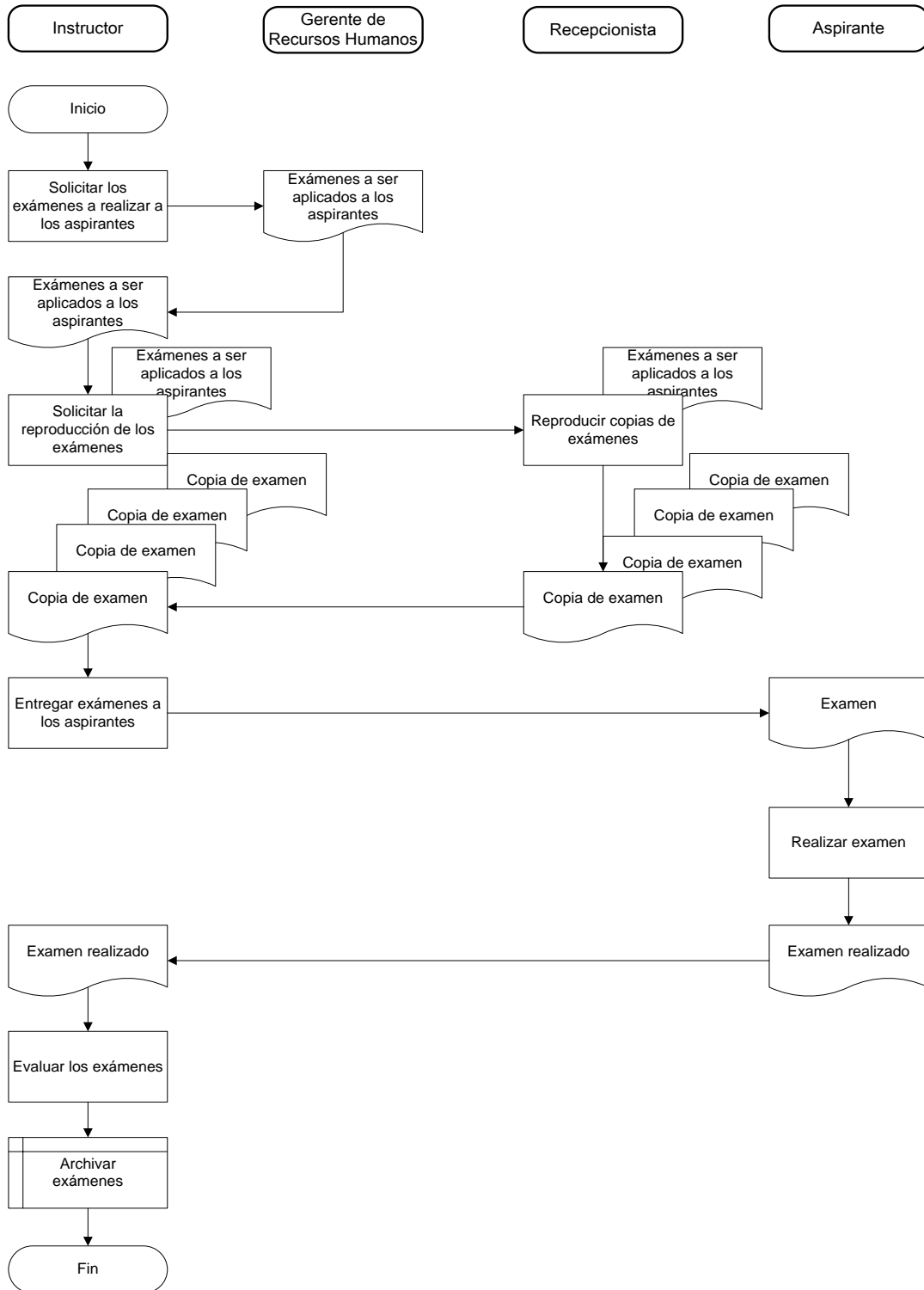
 Explicar y Exponer los pasos para amunicionar y disparar un arma (Revólver)			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



G4S Dirigir práctica con armas de fuego			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



GRS Realizar los diferentes exámenes a los aspirantes				
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor	Fecha de elaboración: 14-01-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



Instructor de Defensa Personal



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Instructor de defensa personal
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	Instruir a los nuevos aspirantes de Guarda de Seguridad, conocimientos básicos de defensa personal los cuales serán de gran ayuda para enfrentar adversidades en el objetivo que se encuentren.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> + Impartir clase de defensa personal. + Tramitar ratificación en Archivo Nacional. + Ordenar expedientes.
Requisitos del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> + Conocimientos de defensa personal. + Bachiller + No tener antecedentes delictivos + Responsable + Honesto
Experiencia:	En defensa personal
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> + Buenas relaciones interpersonales + Disciplina
Relaciones con Cargos:	Gerente de Recursos Humanos.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor de Defensa Personal.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Impartir clases de defensa personal.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	En el curso de inducción de los aspirantes a Guarda de Seguridad, se les imparten clases de defensa personal. Indicarle a los aspirantes se cambien de ropa (la ropa adecuada es de camiseta, buzo y descalzos), se quiten todos los objetos personales (chapas, cadenas, reloj, anillos, pulseras.)	
	2.	Preguntar a los aspirantes si alguno tiene problemas de presión, bajones de azúcar.	
	3.	Dirigir los ejercicios : a) Mover la cabeza en círculos de izquierda a derecha y luego de derecha a izquierda. b) Mover la cabeza hacia adelante y hacia atrás. c) Mover los hombros hacia adelante y hacia atrás.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Instructor de Defensa Personal.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Impartir clases de defensa personal.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> d) Dar vueltas a los brazos hacia delante y hacia atrás e) girar las muñecas de izquierda a derecha y de derecha a izquierda. f) Flexionar el tronco de derecha a izquierda. g) Flexionar el tronco de arriba abajo. h) Girar los tobillos izquierda, derecha. i) Girar los tobillos arriba, abajo. j) Flexionar y extiende las rodillas. k) Elevar las rodillas. l) Llevar los talones a los glúteos. m) Realizar abdominales n) Realizar Sentadillas o) Realizar Pechadas



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Instructor de Defensa Personal.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Tramitar ratificación en Archivo Nacional.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos.	1.	Elaborar lista de los nuevos ingresos	
	2.	Elaborar carta dirigida a la comisionada de Archivo nacional.	
	3.	Solicitar firma para la carta de archivo nacional.	
	4.	Llenar la solicitud de antecedentes para cada nuevo integrante.	
	5.	Pagar en el banco por cada nuevo integrante.	
	6.	Dirigirse a archivo nacional en el cual se entregan la carta, minuta de pago, las solicitudes de antecedentes. Los resultados se entregan en 24 horas	
	7.	Retirar los resultados: le entregan la ratificación de Guardas de Seguridad en la cual especifican la cantidad de personas investigadas y el resultado.	
	8.	Archivar cada solicitud de antecedentes en el expediente de cada Guarda de Seguridad.	



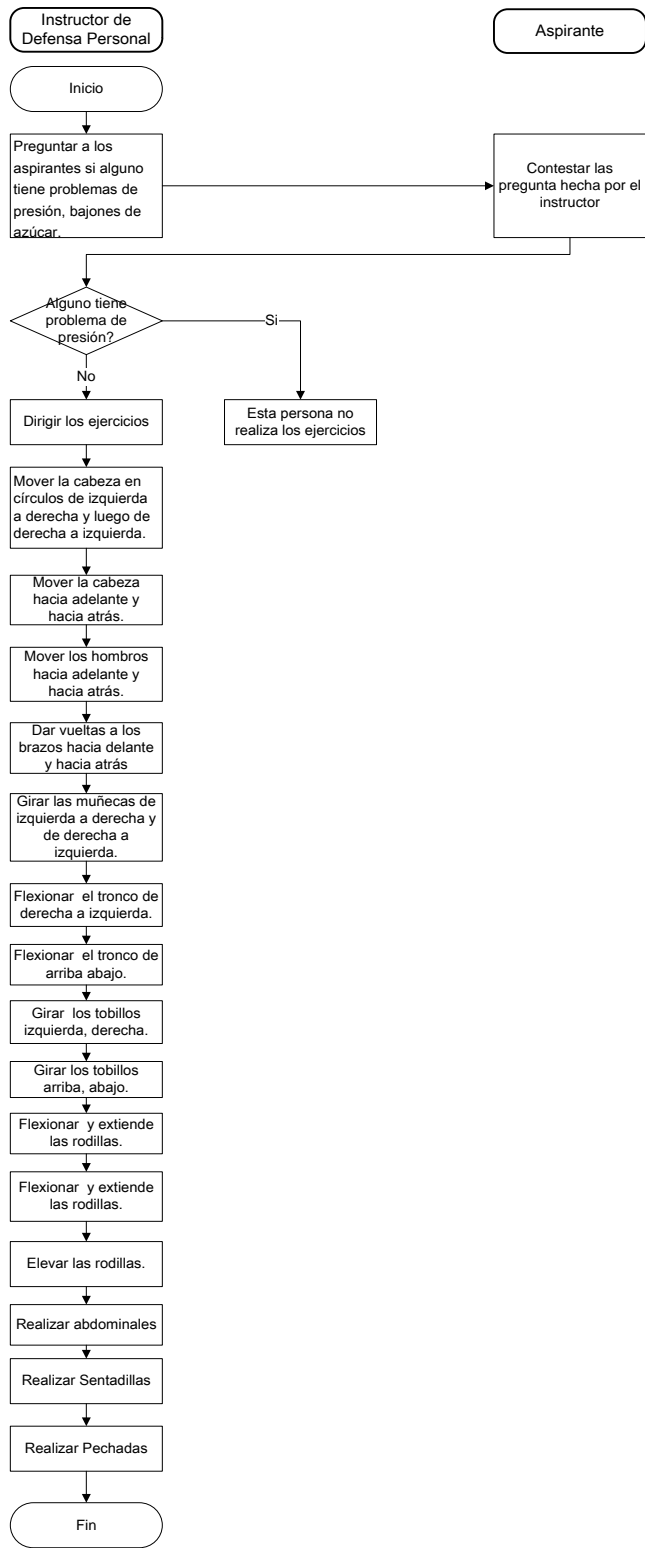
Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Instructor de Defensa Personal.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Ordenar expedientes.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Revisar que cada expediente contenga los siguientes documentos : <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de antecedente b) Contrato de trabajo c) Tarjeta de registro personal d) Resultados de prueba psicológica e) Examen de aptitud f) Hoja de investigación: consta de verificación de referencia laboral, verificación personal, verificación de problemas o riñas familiares o con cualquier otra persona. g) Hoja de entrevista para Guarda de Seguridad h) Hoja de solicitud de empleo i) Currículum vitae j) Fotocopia de cédula, Récord policial k) Constancias o cartas de recomendaciones, Fotocopia de licencia DAEM. 	

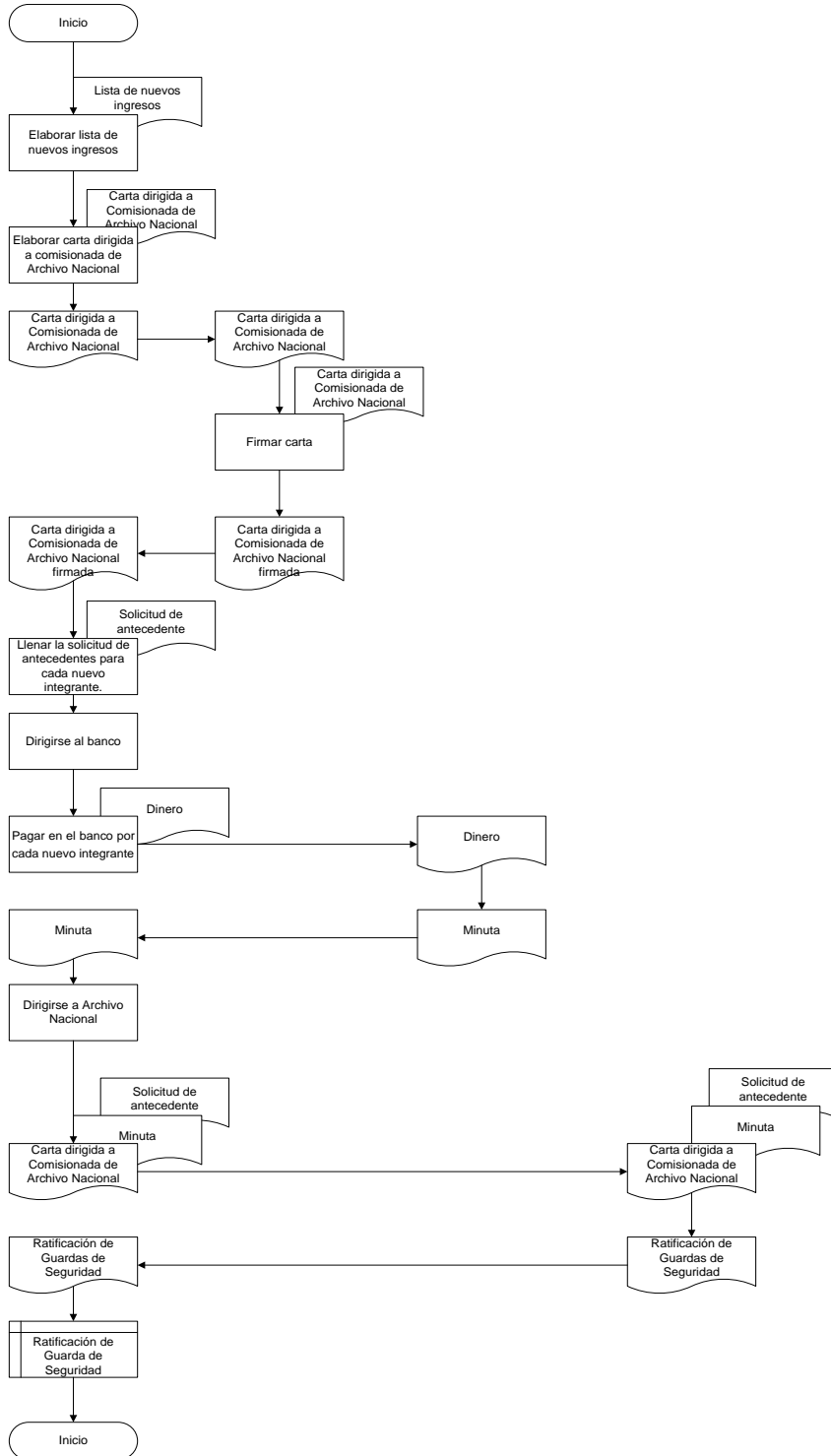
Diagramas


GS Impartir clase de defensa personal			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor de Defensa Personal	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

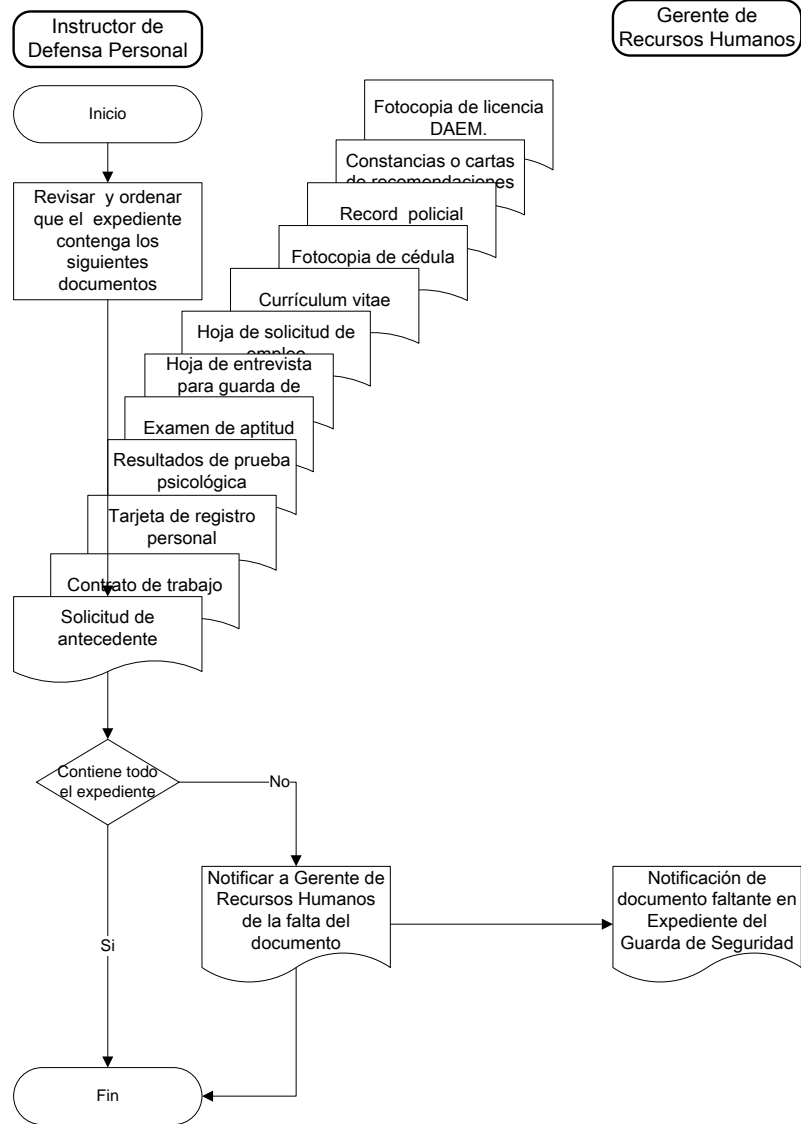


Tramite de Ratificación en Archivo Nacional			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor de Defensa Personal	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla, Diana Carolina Rodríguez Hernández, Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

Instructor de Defensa Personal Gerente de Recursos Humanos Banco Archivo Nacional



 Ordenar Expedientes de Guardas de Seguridad			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Instructor de Defensa Personal	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




Programador de Horarios




Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Programador de Horarios.
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos.
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	Atender a los clientes internos de la empresa (Guarda de Seguridad) cuando tienen un reclamo y darle solución brindándoles de esta manera un servicio de calidad. A la vez ingresar al sistema PAS PLUS los horarios de trabajos de los Guardas de Seguridad y todo lo concerniente a su jornada laboral.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Programar roles de trabajo de los Guardas de Seguridad en el programa PAS PLUS. ✚ Dar de alta a un cliente y/o a un trabajador en el Sistema PAS PLUS. ✚ Dar de baja a un cliente y/o a un trabajador en el Sistema PAS PLUS. ✚ Realizar cambios de horarios cuando un cliente lo solicita. ✚ Recibir y revisar movimientos operativos con el Responsable de la Guardia Operativa para luego ingresarlo al sistema. ✚ Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a estos, los reclamos pueden ser por: sus pagos de los Séptimos, Bonos Bancarios, Viáticos de Transporte, Turnos Extras, Licencia DAEM, Recomienda a un amigo, Viáticos por Seminario. ✚ Elaborar cierres de ciclo en el programa PAS PLUS.
Requisitos del Cargo:	Conocimientos de Computación.
Experiencia:	2 años en cargo similares
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Responsabilidad

 Trabajo en equipo

 Comunicación

Relaciones con otros Cargos:

Gerente de Recursos Humanos, Supervisor de Campo, Guarda de Seguridad, Dispatcher, Encargado de Guardia Operativa



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 04 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Programar roles de trabajo de los Guardas de Seguridad en el programa PAS PLUS.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	La entrega de estos roles de trabajo deben ser 3 días después de cada pago.	
	2.	Recibir el rol de trabajo correspondiente a la quincena a programar.	
	3.	Revisar el rol de trabajo correspondiente y preguntar al Supervisor si algo no está claro.	
	4.	Codificar el rol de trabajo con respecto al código de cliente.	
	5.	Ingresar al programa PAS PLUS.	
	6.	Pulsar Mantenimiento, seleccionar Puestos, Información de Puestos.	
	7.	Ingresar los roles de trabajo según los clientes y los puestos que existan en ese objetivo.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 04 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Dar de alta a un cliente y/o a un trabajador en el Sistema PAS PLUS.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Cuando se abre un objetivo en el área de operaciones, al Programador de Horarios se le comunica acerca del mismo; la cantidad de Guardas en el objetivo y el horario que el cliente solicita.	
	2.	Solicitar el código de cliente para ingresarlo al sistema PAS PLUS.	
	3.	Seleccionar la opción Mantenimiento, Clientes, Información de Clientes.	
	4.	Ingresar y Grabar el Código de cliente en el sistema PAS PLUS y todos los datos correspondientes.	
		Ingresar el número de Guardas de Seguridad que existirán en ese objetivo. Si el Guarda no existe en la base de datos se deberá dar de alta de la siguiente manera:	
		Seleccionar la opción Mantenimiento, Empleado, Empleados actuales.	
		Ingresar y grabar todos los datos del trabajador.	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 04 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Dar de baja a un cliente o un empleado en el Sistema PAS PLUS.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Recibir información de quien se le dará de baja tanto empleado como cliente.	
Técnico Administrativo Cartera y Cobro	2.	Informar del trabajador que se dará de baja.	
	3.	Informar del cliente que se dará de baja.	
	4.	Eliminar al cliente y/o trabajador de la base de datos del sistema PAS PLUS.	
	5.	Pulsar Inactivo.	
	6.	Colocar fecha de baja.	
	7.	Pulsar Borrar.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 04 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Recibir y revisar movimientos operativos con el Responsable de la Guardia Operativa para luego ingresarlo al sistema.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Los movimientos operativos se los entrega el Responsable de la Guardia Operativa son los movimientos que realiza el Supervisor de Campo, cuando un relevo no llega al objetivo o cuando se dan los permisos a los Guardas de Seguridad. Los movimientos operativos se dan por: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausencias ✓ Reposos ✓ Subsidios ✓ Permisos ✓ Vacaciones ✓ Traslado 	
	2.	Revisar que los datos del formato de los movimientos operativos estén correctos.	
	3.	Ingresar al sistema PAS PLUS. Seleccionar Operaciones, Cambio oficial, En ciclo,	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Recibir y revisar movimientos operativos con el encargado de la Guardia Operativa.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	4.	Rápido; se elige esta opción cuando el movimiento es de más de 3 días.
	5.	<p>Seleccionar Operaciones, Cambio oficial, En ciclo, Interactivo; se elige esta opción cuando el movimiento es menos de 3 días.</p> <p>Ingresar lo correspondiente en los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de cliente ✓ Código de puesto ✓ Código compañía ✓ Oficial anterior ✓ Nuevo oficial ✓ Fecha de Inicio ✓ Fecha Fin <p>Todo cambio se realiza en el sistema PAS PLUS Mantenimiento. Cuando los movimientos son temporales estos se realizan en el Sistema PAS PLUS Operaciones.</p>
	6.	Ingresar el código del empleado.
	7.	Verificar el código de cliente.
	8.	Ingresar código de cliente, verificar los Guardas de Seguridad que se encuentran destinados al objetivo.
	9.	Cambiar al Guarda de Seguridad por el que realizó turno.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 1/4	Fecha de elaboración: Viernes 04 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a estos, los reclamos pueden ser por: sus pagos de los Séptimos, Bonos Bancarios, Viáticos de Transporte, Turnos Extras, Licencia DAEM, Recomienda a un amigo, Viáticos por Seminario.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad Guarda de Seguridad	1. 2. 3. 4.	<u>Cuando un reclamo es por pagos de Séptimos se realiza lo siguiente:</u> Recibir el reclamo por pagos de Séptimos. Preguntar su ubicación. Revisar en el rol de trabajo de la quincena correspondiente si el Guarda de Seguridad realizó todos sus turnos completos. Elaborar Formato de solicitud de reclamo donde se especifica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ # de empleado. ✓ Nombre ✓ Objetivo ✓ Tipo de reclamo. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 2/4	Nombre del Procedimiento: Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a estos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos Guarda de Seguridad Guarda de Seguridad	5. 6. 7. 8. 1. 2. 3. 4.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Firma del trabajador ✓ Firma del Programador de Horarios. ✓ Firma Gerente de Recursos Humanos. Solicitar la firma del trabajador. (Ver anexo 2) Engrapado comprobante de pago y solicitud de reclamo. Archivar los documentos. Entregar documento para la respectiva autorización. <p><u>Cuando un reclamo es por pagos de Turnos extras se realiza lo siguiente:</u></p> Recibir el reclamo por turnos extras. Preguntar día y objetivo que cubrió las horas extras. Revisar en el rol de trabajo de la quincena correspondiente si el Guarda de Seguridad realizó el turno en reclamo. Elaborar Formato de solicitud de reclamo donde se especifica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ # de empleado. ✓ Nombre ✓ Objetivo



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 3/4	Nombre del Procedimiento: Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a estos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	5. 6. 7. 8.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de reclamo: como este reclamo es por horas extras se debe saber cuánto cuesta la hr. Extra del g/s para luego multiplicarla por el # de hrs. Extras que esta persona realizó y realizar todas aquellos cálculos necesarios para este reclamo. ✓ Firma del trabajador ✓ Firma del Programador de Horarios. ✓ Firma Gerente de Recursos Humanos. <p>Solicitar la firma del trabajador.</p> <p>Engrapar comprobante de pago y solicitud de reclamo.</p> <p>Archivar los documentos.</p> <p>Entregar para la respectiva autorización.</p> <p><u>Cuando un reclamo es por pagos de Viáticos y/o Bonos Bancarios se realiza lo siguiente:</u></p>
Guarda de Seguridad	1. 2.	<p>Recibir el reclamo por viáticos.</p> <p>Ingresar a su base de datos y buscar el archivo que le envía el encargado de Guardia Operativa de los viáticos y bonos bancarios.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 4/4	Nombre del Procedimiento: Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a estos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos	3.	Buscar en la lista de viáticos y/o bonos bancarios al Guarda de Seguridad que está reclamando este pago.
	4.	Elaborar Formato de solicitud de reclamo donde se especifica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ # de empleado. ✓ Nombre ✓ Objetivo ✓ Tipo de reclamo ✓ Firma del trabajador ✓ Firma del Programador de Horarios. ✓ Firma Gerente de Recursos Humanos.
	5.	Solicitar la firma del trabajador.
	6.	Engrapar comprobante de pago y solicitud de reclamo.
	7.	Archivar los documentos.
	8.	Entregar documento para la respectiva autorización.




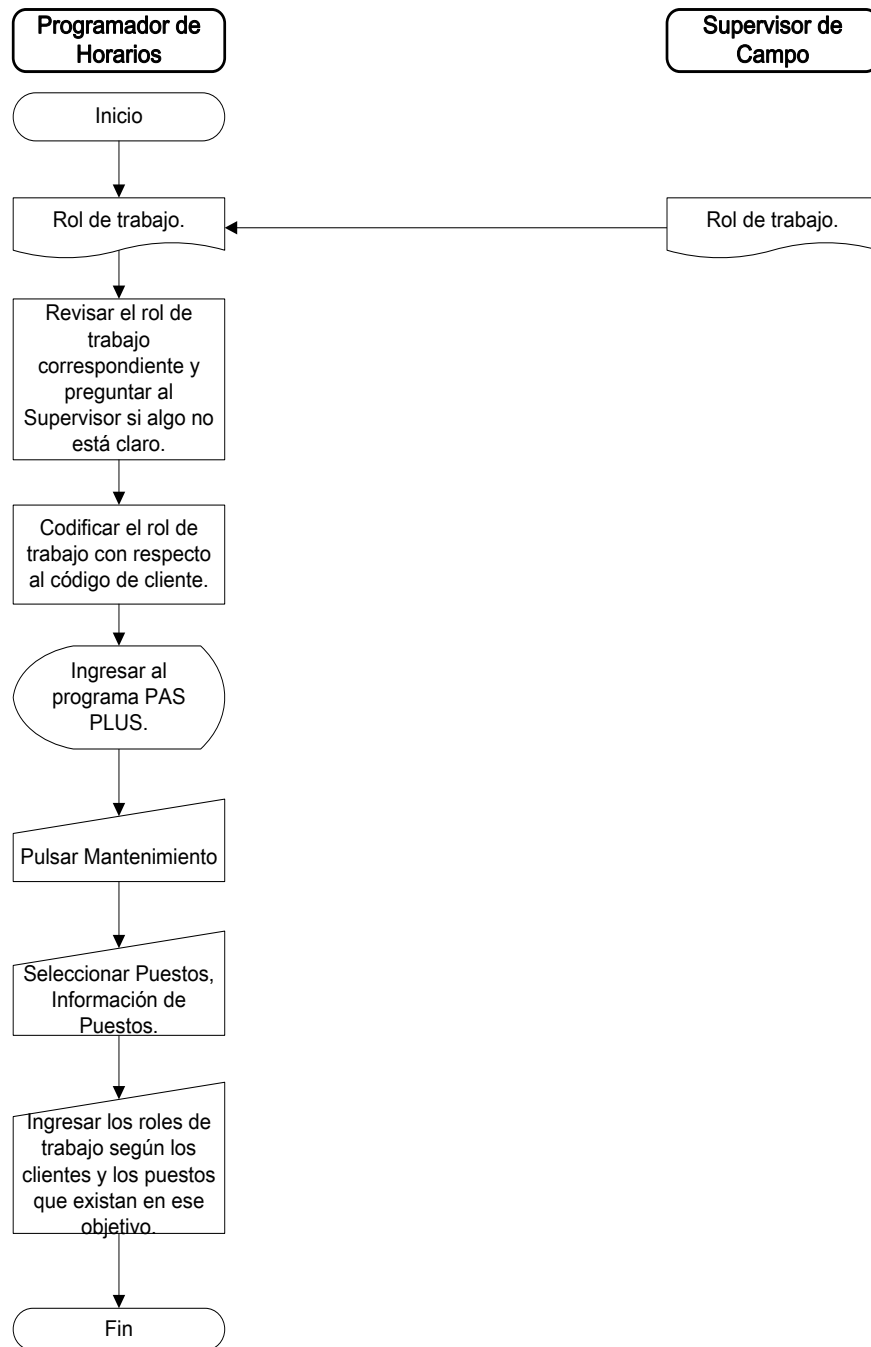
Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos

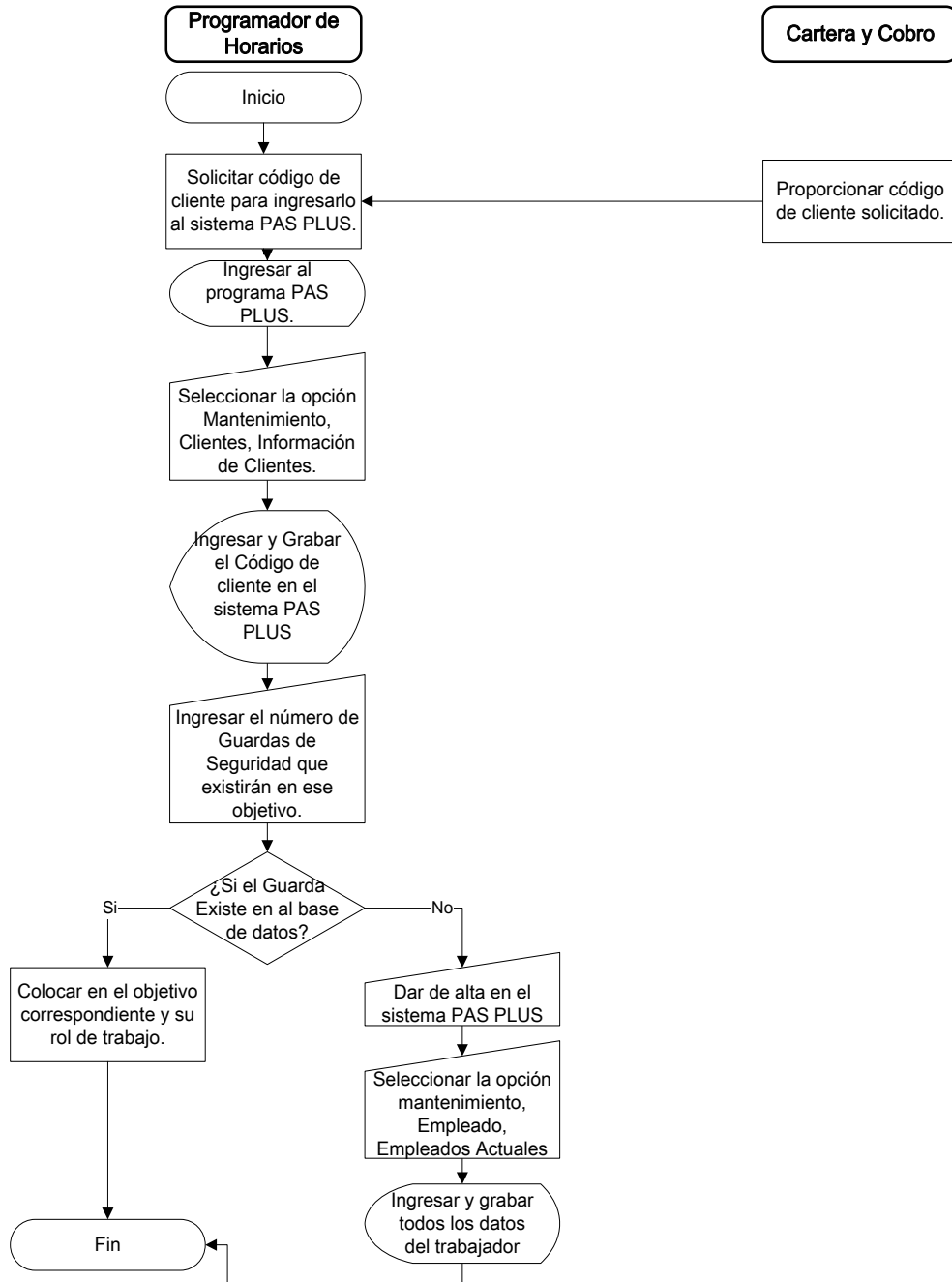
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Programador de Horarios.	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 04 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar cierres de ciclo en el programa PAS PLUS.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Ingresar al programa PAS PLUS.	
	2.	Abrir Cicle Management.	
	3.	Elegir la opción español.	
	4.	Colocar contraseña.	
	5.	Elegir en la opción ciclos, Cerrar ciclo en el cual se cierra el ciclo pasado, calculando desde la fecha de inicio del ciclo hasta la final de ciclo.	
	6.	Elegir en la opción ciclos, Crear ciclos, colocar fecha de inicio y fecha fin del ciclo. ✓ Con esta función se logran ver las horas extras que los Guardas de Seguridad hicieron en el ciclo que transcurrió. Al cerrar ciclo no se puede realizar ninguna función en la opción mantenimiento, solamente se trabaja en la opción de operaciones, para realizar los distintos movimientos en el sistema.	


Diagramas

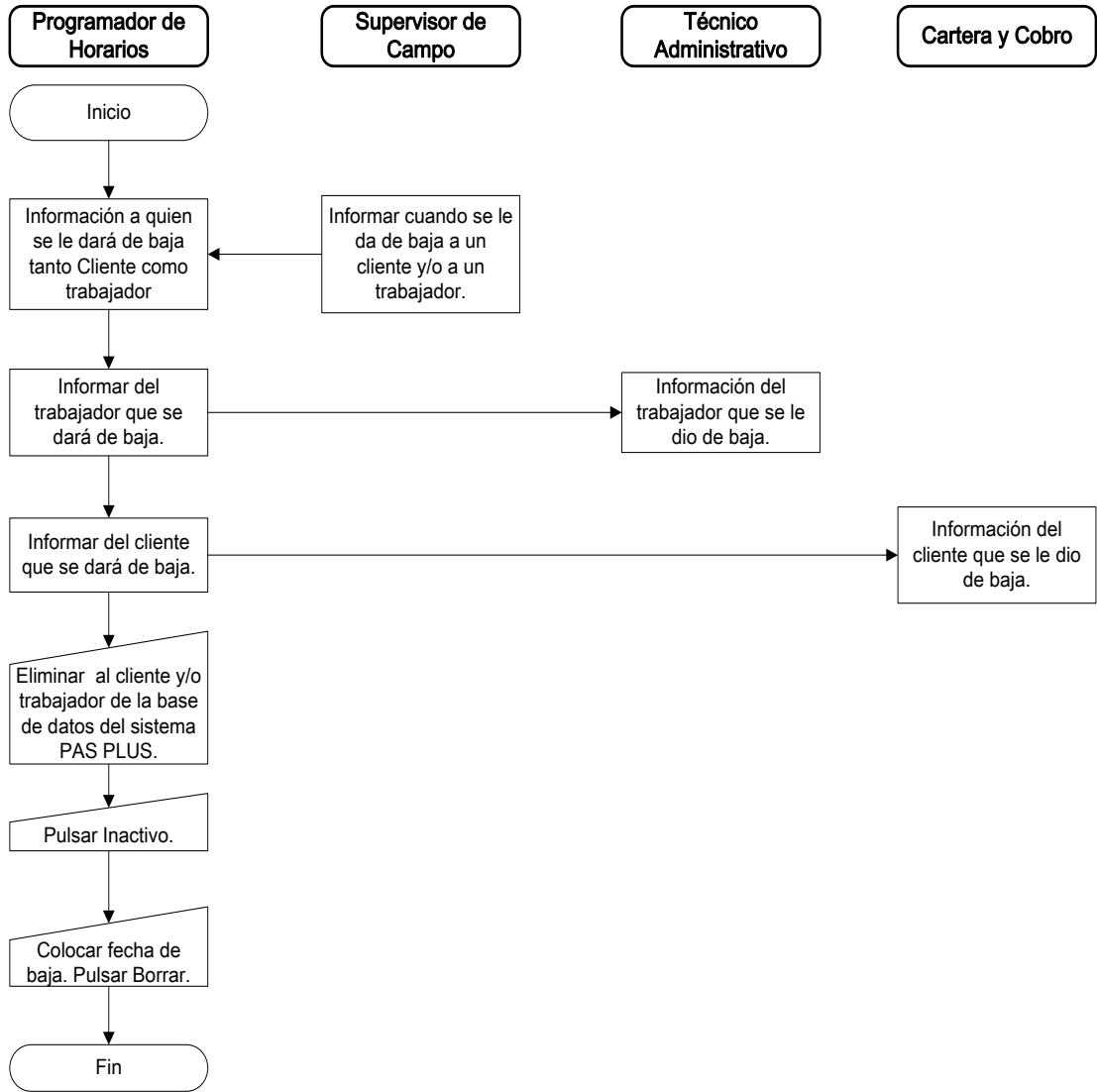
 Programar roles de trabajo de los Guardas de Seguridad en el programa PAS PLUS.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




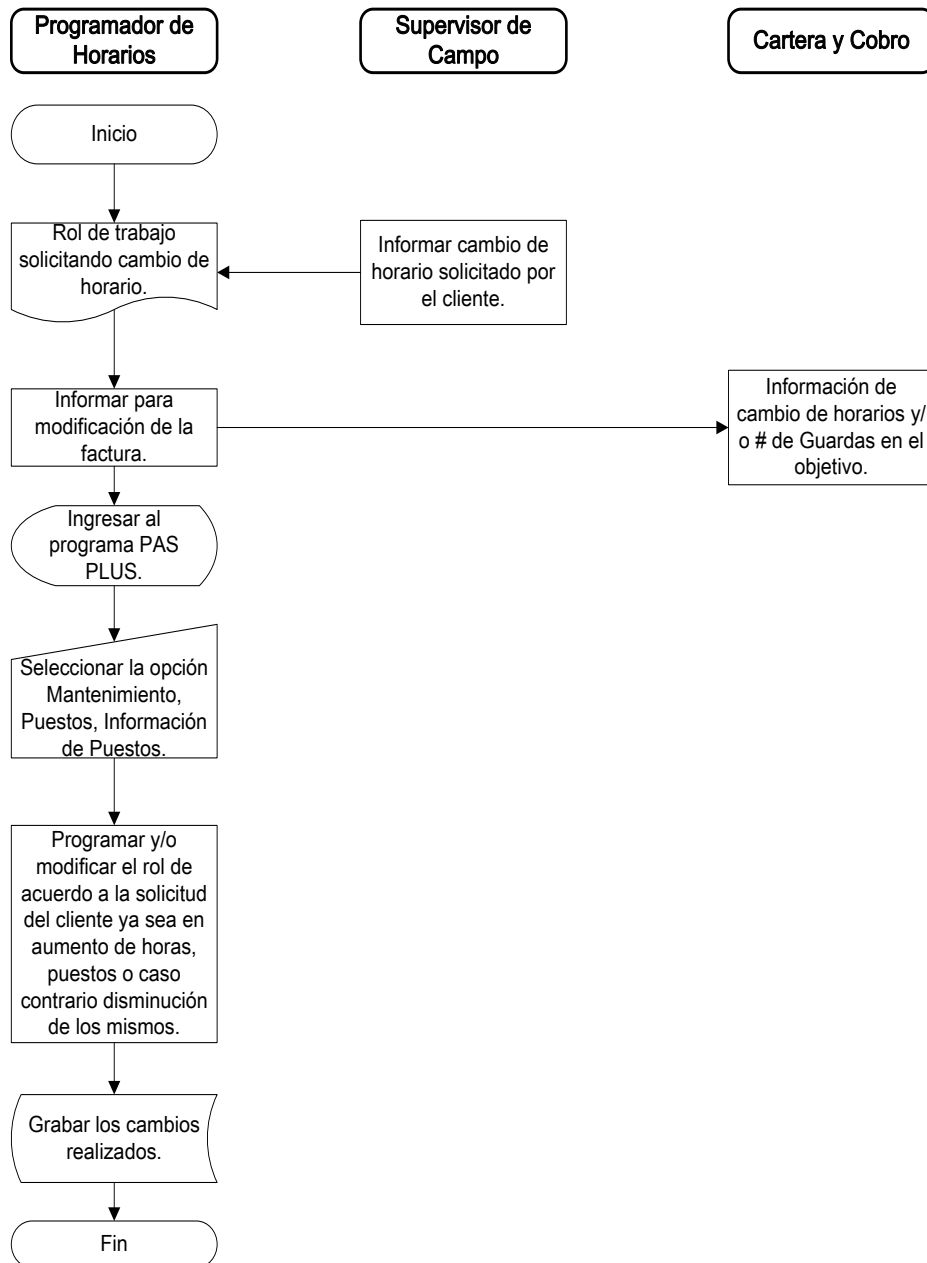
 Dar de alta a un cliente y/o a un trabajador en el Sistema PAS PLUS.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




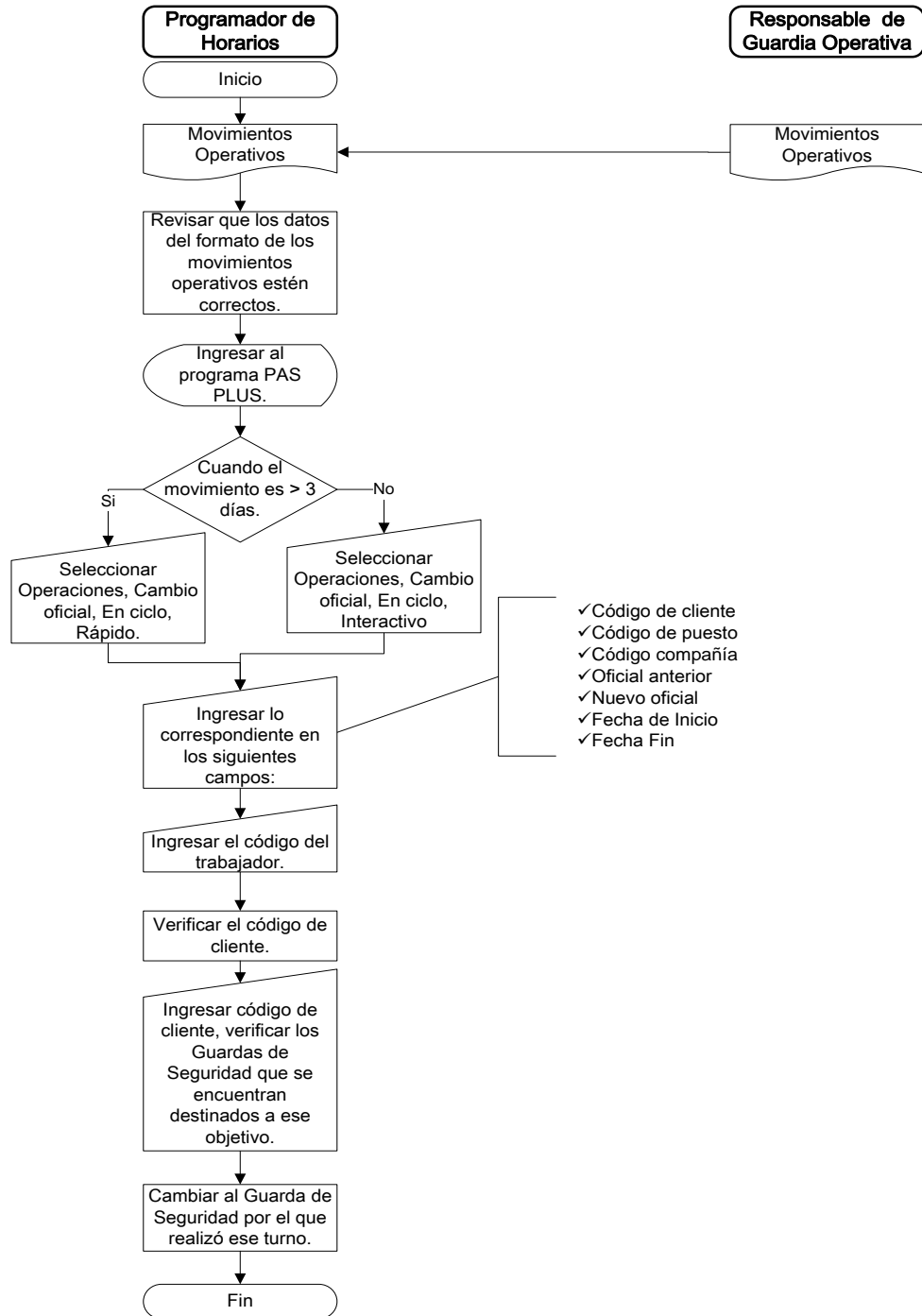
 Dar de baja a un cliente o un empleado en el Sistema PAS PLUS.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Realizar cambios de horarios cuando un cliente lo solicita.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Recibir y revisar movimientos operativos con el Responsable de la Guardia Operativa para luego ingresarlo al sistema.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

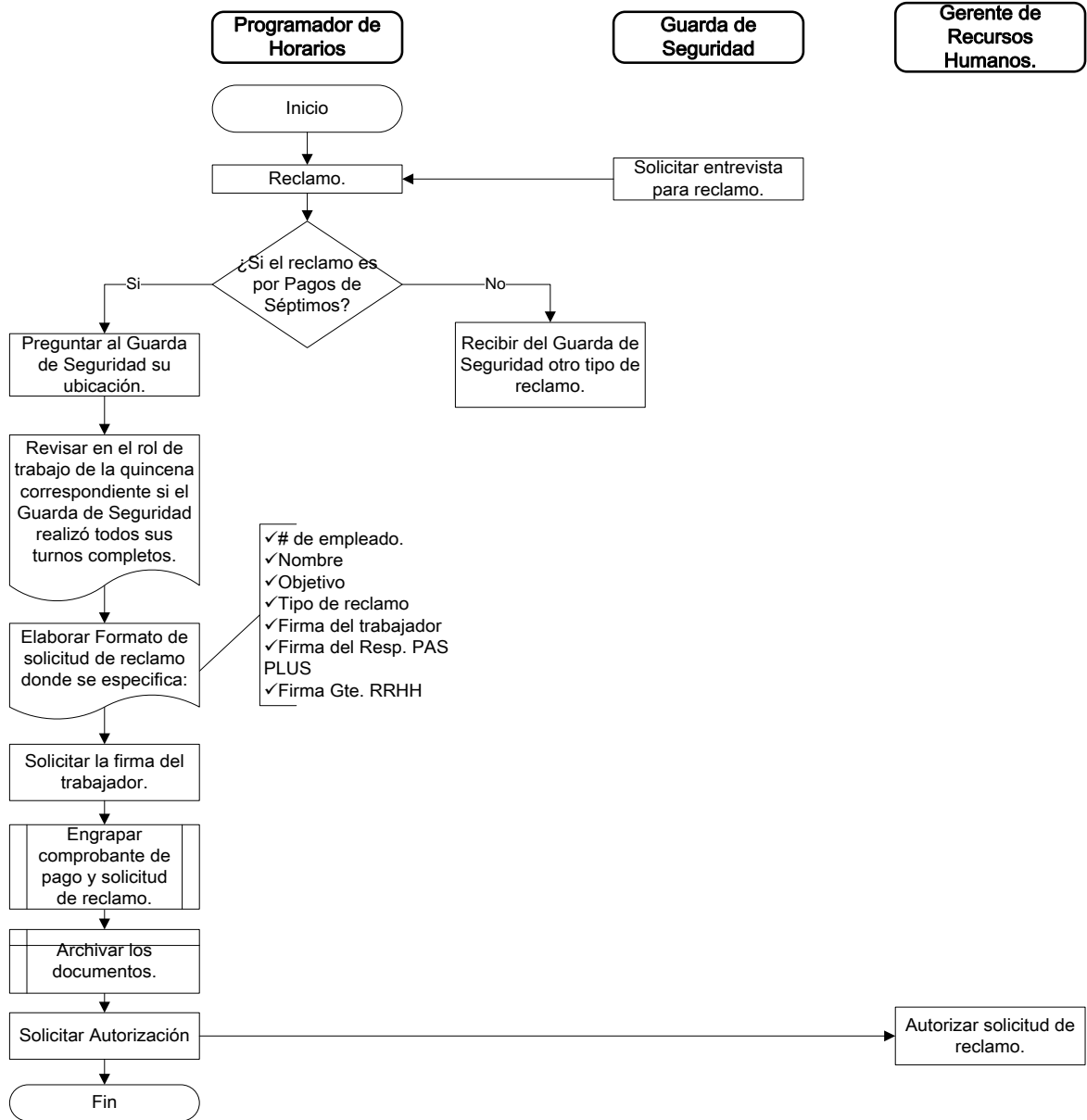



- ✓ Código de cliente
- ✓ Código de puesto
- ✓ Código compañía
- ✓ Oficial anterior
- ✓ Nuevo oficial
- ✓ Fecha de Inicio
- ✓ Fecha Fin

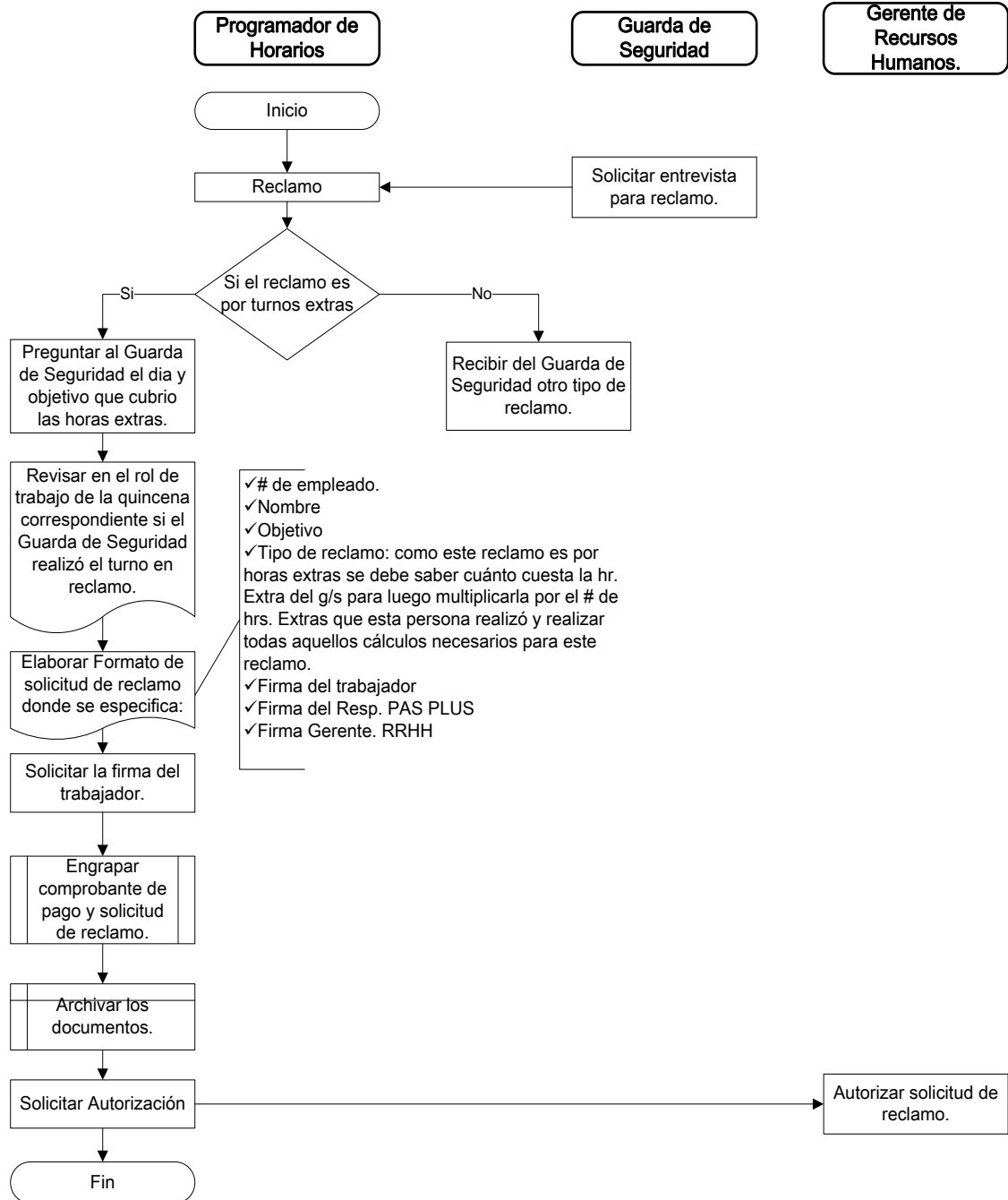
GS Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a los mismos.

Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
-------------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------------------

Elaborado por:
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.



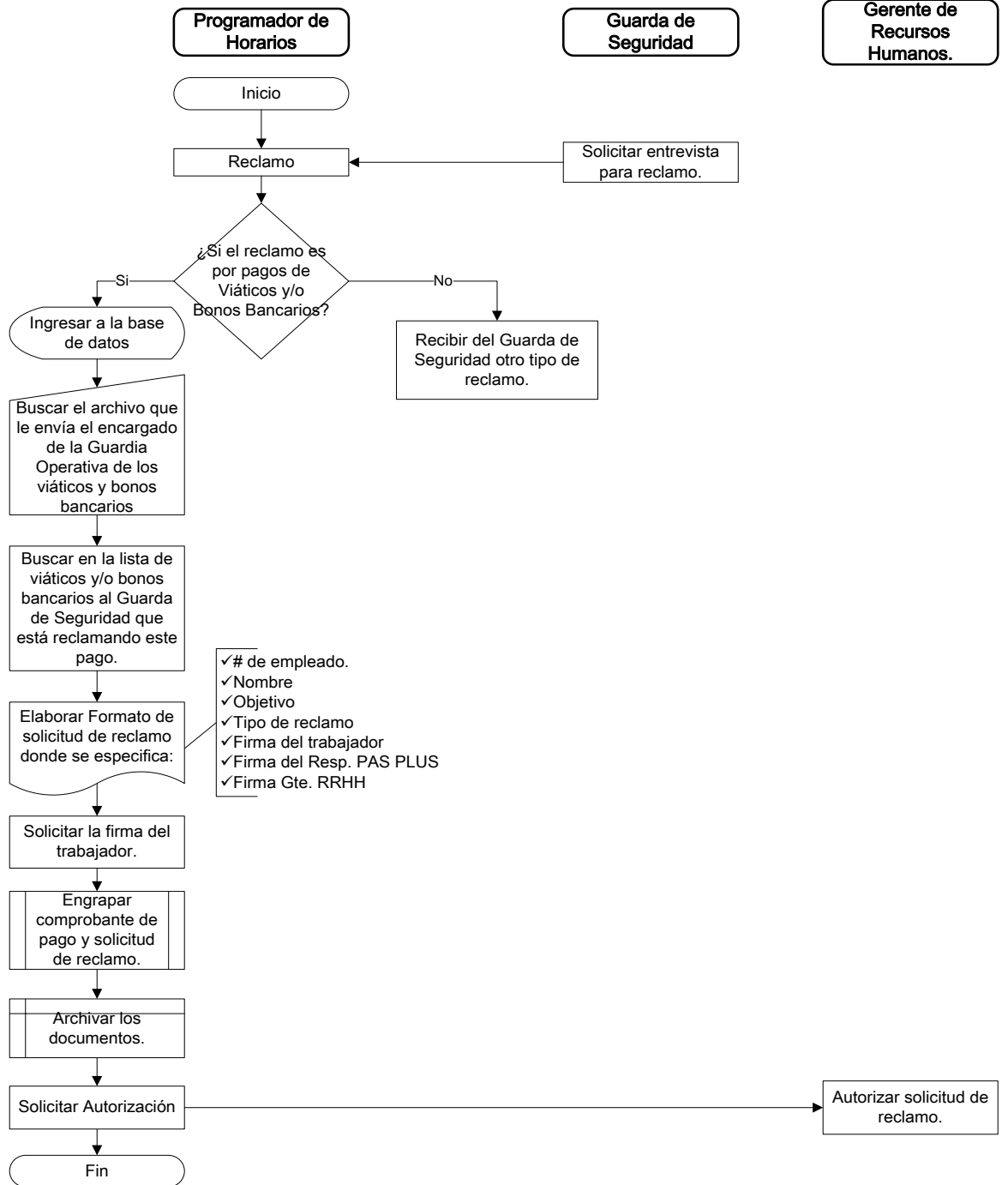
 Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a los mismos.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




GS Recibir los reclamos de los Guardas de Seguridad y gestionar solución a los mismos.

Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Programador de Horarios	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
-------------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------------------

Elaborado por:
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.





Elaborar cierres de ciclo en el programa PAS PLUS.

Gerencia
Recursos Humanos

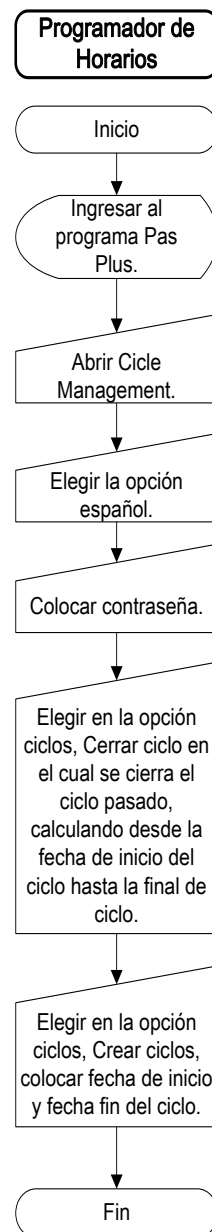
Cargo:
Programador de Horarios

Fecha de elaboración: 29-01-10

Fecha de aprobación:

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.



Técnico Administrativo




Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Técnico Administrativo.
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos.
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General: Atender el personal de la empresa G4S en todas sus necesidades y requerimientos y brindarles un servicio de calidad.	
Funciones Específicas: <ul style="list-style-type: none"> + Atender al Guarda de Seguridad en todas sus necesidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constancia Salarial. ✓ Constancia de Guarda Activo. ✓ Constancia de Financia. ✓ Constancia de Óptica Munkel. ✓ Constancia de Apertura de Cuenta. + Entregar y llevar el control de las colillas a los Guardas de Seguridad. + Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad. + Elaborar y llevar el control de liquidaciones. + Elaborar y llevar el control de los adelantos de liquidaciones. + Llevar el control del personal de nuevo ingreso a la empresa. + Elaborar prontuarios cuando el cliente lo solicita. + Elaborar carnet a Guardas de Seguridad que laboran en la empresa y de nuevo ingreso. + Entregar y llevar el control de los comprobantes de pago de los que laboran en la empresa. + Elaborar en conjunto con Gerente de Recursos Humanos el Reporte del INSS. + Elaborar carnet cuando otra empresa lo solicita. 	

<ul style="list-style-type: none">✚ Recibir y entregar de los Guardas de Seguridad las hojas NAT y los subsidios cuando son necesarios.✚ Realizar el pedido de papelería de Gerencia de Recursos Humanos mensualmente.✚ Llevar el control de asistencia del personal de la administración.
Requisitos del Cargo: Conocimientos de computación
Experiencia: 2 años en cargos similares
Competencia: <ul style="list-style-type: none">✚ Responsabilidad✚ Dinámico✚ Trabajo en equipo✚ Amabilidad✚ Respeto
Relaciones con otros Cargos: <p>Gerente de Recursos Humanos, Responsable de Guardia Operativa, Ejecutivo de cuentas, Instructor, Programador de Horarios, Supervisor de Campo , Responsable de Cartera y Cobro, Controller, Auxiliar de Contabilidad.</p>

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Atender al Guarda de Seguridad en todas sus necesidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constancia Salarial. ✓ Constancia de Guarda Activo. ✓ Constancia de Financia. ✓ Constancia de Óptica Munkel. ✓ Constancia de Apertura de Cuenta. 			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Recibir del Personal de la empresa G4S la solicitud de Constancias	
	2.	Ingresar al sistema Exactus.	
	3.	Seleccionar el módulo RRHH.	
	4.	Seleccionar Operaciones.	
	5.	Seleccionar el icono Documentos.	
	6.	Marcar constancia que se requiere.	
	7.	Elegir la opción lista de empleados.	
	8.	Pulsar Refrescar.	
	9.	Escoger el empleado que quiere la constancia, se pueden escoger a varios. Lista a documento a generar. Aparecerá la carta que solicita el empleado.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de las colillas y comprobantes de pago a los Guardas de Seguridad.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Reproducir los comprobantes de pago del personal que labora en G4S.	
	2.	Entregar al Supervisor de cada zona las colillas y comprobantes de pago de cada uno de los Guardas de Seguridad de la zona que le corresponde.	
	3.	Si el Guarda de Seguridad no recibe ninguno de estos documentos, se presenta en la empresa el día libre que le corresponde para retirar estos documentos.	
	4.	Atender al Guarda y preguntar su número de empleado.	
	5.	Buscar en el paquete de comprobante y colillas de pagos el # de empleado que corresponde.	
	6.	Entregar al Guarda de Seguridad sus respectivos documentos.	
	7.	Buscar en una lista al Guarda de Seguridad para solicitarle su firma.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/6	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
		Se entrega uniforme al Guarda cuando es de nuevo ingreso y/o cuando al Guarda de Seguridad le corresponde el cambio de uniforme, este cambio es cada 8 meses.	
		Para llevar el control de entrega de los uniformes a los Guardas de Seguridad cuando estos están en mal estado se realizan los siguientes procedimientos:	
	1.	Verificar en el formato de control de cambios de uniforme si le corresponde el cambio del mismo.	
	2.	Elaborar orden de salida donde se detallan los siguientes campos: (Ver anexo 3)	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha ✓ Nombre del empleado ✓ Ubicación ✓ # de empleado ✓ Cantidad ✓ Talla 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 2/6	Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Guarda de Seguridad	3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descripción ✓ P/ Unitario ✓ Total <p>Reproducir orden de salida con copia y solicitar la firma del Guarda de Seguridad, 1 copia le queda al Guarda de Seguridad y la otra es para archivarla.</p> <p>Entregar el uniforme correspondiente.</p> <p>Abrir nuevamente el archivo donde se lleva el control de cambios de uniformes para actualizar la fecha en que se está entregando el uniforme.</p> <p>Colocar en el expediente la orden de salida.</p> <p>Ingresar al Sistema Exactus.</p> <p>Seleccionar el módulo inventario.</p> <p>Elegir la opción transacciones. En esta opción se realizan las descargas de los uniformes que se entregan día a día. Existen 2 tipos de transacciones: Paquete y En línea.</p> <p>Si se elige la opción Paquete se siguen los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. En el icono Documento elegir la opción Salida de Inventario. b. Elegir Nuevo.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 3/6	Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> c. En el icono tipo elegir la opción Rebajas. d. En el icono Centro de Costos seleccionar seguridad física. e. En el icono cuenta contable seleccionar uniforme accesorio para Guardas de Seguridad. f. En el icono bodega seleccionar Bodega 03 g. En la opción Artículo elegir según el artículo que se va a descargar en el sistema: Pantalones, camisas, gorras, corbatas, botas, charratera etc. h. En la opción cantidad colocar el número de artículo que se le están dando al Guarda de Seguridad. i. Pulsar la opción guardar. j. Seleccionar la opción Aplicar. Esta opción es para restar del inventario virtual del sistema lo que se está entregando. <p>Si se elige la opción en línea se siguen los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Se realiza el mismo procedimiento que con la opción paquete difiere en que cuando se elige la opción guardar automáticamente aplica la resta en el inventario y se realiza uno por uno.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 4/6	Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 1. 	<p>b. El objetivo de descargar en el sistema Exactus es conocer cuántos uniformes tiene en existencia y estar pendiente para la realización del pedido.</p> <p>Cuando en el inventario virtual existen aproximadamente la cantidad de 40 uniformes se realiza lo siguiente para el pedido de uniformes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar carta dirigida a CONINSA solicitando el pedido correspondiente. (Proveedor de uniformes). Solicitar firma autorizadora. Enviar por medio de fax o con el mensajero esta carta con copia para el recibido del proveedor. Archivar copia de recibido. Estar en constante comunicación con el proveedor para la remisión del pedido solicitado. <p>Control de la entrega del pedido de uniforme se realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar un formato de remisión del pedido donde se detalla: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Día en que se realizó el pedido. ✓ Cantidades que se pidieron de cada talla. ✓ Tallas. ✓ Cantidad de cada entrega del proveedor.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 6/6	Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	12.	Existen 2 tipos de transacciones: Paquete y En línea. Elegir la opción En línea y seguir los siguientes procedimientos:
	13.	En el icono Documento elegir la opción Retorno al Inventario
	14.	En la opción Bodega seleccionar bodega 11.
	15.	En la opción Artículo elegir según el artículo que va a retornar en el sistema: Pantalones, camisas, etc. En la opción cantidad colocar el número de artículo que va a retornar al inventario virtual del sistema.
	16.	Pulsar la opción guardar.
	17.	Cuando el Guarda de Seguridad quiere cambiar el uniforme antes de tiempo por: perdida, daño, o cualquier otra eventualidad, se le factura:
	1.	Revisar la última orden de salida.
	2.	Buscar el costo del objeto que se perdió y/o daño y/o quiere cambiar
	3.	Dividir el valor del objeto antes descrito entre el tiempo estándar de cambio es decir (8 meses).
	4.	Multiplicar el costo del objeto por mes por los meses que hace falta para el cambio.
	5.	Colocar en la orden de salida, la cantidad a cobrar al Guarda de Seguridad.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/4	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar y llevar el control de liquidaciones.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Las liquidaciones se dan por las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cancelación de Contrato. ✓ Renuncia Quince Días. ✓ Abandono del puesto del trabajo. ✓ Renuncia Inmediata. Recibir los uniformes que se le asignaron y a la vez los equipos y materiales.	
	2.	Llenar el formato de entrega detallando los siguientes campos: (Ver anexo 4 y 5) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha ✓ Describir lo que se entregó ✓ Firma del que entrega ✓ Fecha que se entregar la liquidación final 	
Programador de Horarios	3.	Verificar con el Programador de Horarios, si la carta de renuncia esta en archivo.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/4	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Técnico Administrativo		Elaborar y llevar el control de liquidaciones.
	4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13.	Entregar una copia del formato de entrega que se elaboró. Dar de baja en el sistema Exactus. Ingresar al módulo Recursos Humanos. Pulsar la opción Operaciones. Seleccionar Acciones de Personal, buscar empleado, colocar código de empleado. Crear una nueva acción del personal pulsando nuevo. Llenar los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo: Despido ✓ Empleado: # de empleado ✓ Estado: Inactivo ✓ Nómina: Nómina de inactivos operación ✓ Seleccionar Guardar, luego aprobar. ✓ Seleccionar Aplicar. Realizar formato de control de liquidación. Reproducir este formato de control de liquidaciones con copia. Llevar a operaciones el paquete compuesto por los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de liquidaciones. ✓ Recibo. ✓ Formato de entrega de suministros asignados al Guarda de Seguridad. ✓ Proceso de Liquidación Final



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 3/4	Nombre del Procedimiento: Elaborar y llevar el control de liquidaciones.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Auxiliar de Contabilidad	14. 15. 16. 17. 18.	<p>✓ Rol de trabajo</p> <p>Guardar copia en archivo y original entregar a operaciones.</p> <p>Colocar Ok en copia del control de liquidación una vez que el paquete llega a la Gerencia Recursos Humanos con todos los datos necesarios.</p> <p>Llevar a Contabilidad el paquete para que verifique si tiene deuda con la empresa.</p> <p>Elaborar liquidación final (Revisar en el sistema si se dedujo: El seminario, Licencia DAEM en caso que esta haya sido gestionada por medio de la empresa, adelanto de liquidación si esta fue gestionada anteriormente, Óptica). Siguiendo el siguiente procedimiento:</p> <p>Dependiendo el tipo de liquidación final se realizan estos documentos, cuando es Renuncia Quince días se realiza el siguiente procedimiento llenando los campos necesarios de la proforma de liquidación final: (Ver anexo 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha. ✓ Nombre del Guarda de Seguridad. ✓ Fecha de ingreso. ✓ Ultimo día trabajado del Guarda de Seguridad. ✓ Salario Básico.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo:	# de Hojas: 4/4	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Técnico Administrativo		Elaborar y llevar el control de liquidaciones.
Gerente de Recursos Humanos Gerente de Recursos Humanos Controller Guarda de Seguridad Guarda de Seguridad Auxiliar de Contabilidad	19. 20. 21. 22. 23. 24.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cédula de identidad ✓ Cargo ✓ Vacaciones ✓ Indemnización <p>Verificar con Gerente de Recursos Humanos la liquidación final.</p> <p>Solicitar la firma al Gerente de Recursos Humanos una vez revisada la liquidación final.</p> <p>Entregar la liquidación final para que lo revise y firme este documento, para su pronta autorización.</p> <p>Esperar a que llegue a retirar su liquidación.</p> <p>Solicitar firma una vez que este llega a retirar su liquidación final.</p> <p>Elaborar Memorándum a contabilidad para que realice la transferencia correspondiente al monto de la liquidación final, donde se detallan los siguientes campos: (Ver anexo 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del Guarda de Seguridad. ✓ # de Cuenta. ✓ # de empleado. ✓ Cantidad a depositar.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar y llevar el control de los adelantos de liquidaciones.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Recibir un pagare a la orden solicitando una cantidad de adelanto de su liquidación.	
Controller	2.	Elaborar memorándum para la gestión de esta transacción.	
	3.	Dirigirse hacia el área de contabilidad para solicitar la firma del Controller.	
	4.	Agregar a la base de datos de adelantos de liquidaciones.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Llevar el control del personal de nuevo ingreso de la empresa.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Instructor	1.	Recibir lista de personal nuevo ingreso de la empresa.	
	2.	Ingresar al personal de nuevo ingreso a la base de datos en Exactus. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar módulo Recursos Humanos ✓ Elegir mantenimiento ✓ Elegir nuevo 	
	3.	Agregar los datos personales del trabajador.	
	4.	Pulsar grabar.	
	5.	Elaborar orden de salida de uniforme para el trabajador de nuevo ingreso.	
Guarda de Seguridad	6.	Entregar uniforme.	
	7.	Tomar foto al trabajador.	
	8.	Elaborar carnet al nuevo trabajador.	
	9.	Ingresar al trabajador a la base de datos del control de uniformes a Guardas de Seguridad.	
Instructor	10.	Recibir formato de seguro social (INSS) y formato de seguro de vida. (Ver anexo 8)	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Llevar el control del personal de nuevo ingreso de la empresa.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos.	11.	Solicitar firma para la autorización.
	12.	Elaborar carta para seguros de vida LA FISE donde se detallan la declaración y certificación de seguro colectivo de vida y/o accidente del personal de nuevo ingreso.
Mensajero	13.	Reproducir copia a los formatos de seguro social y seguro de vida.
	14.	Enviar al mensajero al seguro social y seguro de vida el paquete que corresponda a cada una de las instituciones.
	15.	Archivar los documentos entregados en las diferentes instituciones: INSS, LA FISE.
	16.	Los 15 de cada mes se tiene que actualizar la base de datos de los trabajadores para luego enviarlo a LA FISE para que le den de baja a los trabajadores que están de baja en la empresa.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar prontuarios cuando el cliente lo solicita.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Los prontuarios se elaboran cuando el Guarda de Seguridad es nuevo en el objetivo y el cliente lo solicita.	
	2.	El supervisor solicita al técnico administrativo la cantidad de prontuarios que el cliente requiere.	
	3.	Buscar expediente del (os) Guardas de Seguridad para elaborar el prontuario.	
		Elaborar prontuario con los datos personales del Guarda de Seguridad. Detallados de la siguiente manera: (Ver anexo 9)	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre ✓ Código de Empleado ✓ Cédula ✓ Fecha de Ingreso ✓ Fecha de Nacimiento ✓ Dirección ✓ Celular ✓ Cargo 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Elaborar prontuarios cuando el cliente lo solicita.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Educación Recibida ✓ Experiencia en Seguridad ✓ Capacitación ✓ Trabajos anteriores
	4.	Solicitar firma para la autorización.
	5.	Elaborar carta a quien van dirigidos los prontuarios.
	6.	Entregar al Supervisor que lo solicito.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar carnet a Guardas de Seguridad que laboran en la empresa cuando se encuentra en mal estado.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Recibir solicitud de cambio de carnet.	
	2.	Verificar si el carnet esta en mal estado (pelado, borroso etc.)	
	3.	Si la foto del Guarda esta en el sistema se imprime el carnet.	
	4.	Si no está la foto en el sistema.	
	5.	Tomar foto al Guarda de Seguridad.	
	6.	Grabar en la computadora.	
	7.	Abrir el programa donde se elabora el carnet.	
	8.	Elaborar el carnet.	
	9.	Imprimir el carnet.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de los comprobantes de pago de los que laboran en la empresa.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Supervisor de Campo	1.	Buscar el listado de entregas de comprobante de pagos. (Elaborado por zonas # 1, # 2, # 3, Guardia Operativa).	
	2.	Revisar con el Supervisor de Campo el listado de comprobantes de pago según la zona correspondiente.	
	3.	Ingresar a los nuevos Guardas de Seguridad correspondiente a la zona que pertenecen y borrar del listado de entrega de comprobantes a aquellos que ya no están en la zona.	
	4.	Ordenar de menor a mayor por # de empleado.	
	5.	Reproducir los comprobantes de pago según listado de entrega.	
	6.	Como los comprobantes aparecen 2 en cada hoja tamaño carta, se procede a cortar cada comprobante de pago.	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Entregar y llevar el control de los comprobantes de pago de los que laboran en la empresa.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	7.	De acuerdo al listado de comprobantes de pago se comienza a verificar los que están en existencia, y a los que no se encuentran colocar "NO".
	8.	Reproducir una copia del listado de comprobantes de pago por zona.
	9.	Entregar los comprobantes de pago a cada Supervisor según la zona que le corresponda.
	10.	En la quincena del 30 se anexa a cada comprobante de pago la colilla del INSS.
	11.	Las colillas que quedan son las de la Guardia Operativa y estas son retiradas día a día por las personas correspondientes.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar el Reporte del INSS.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos Contabilidad	1.	Recibir del INSS el Reporte mensual de salario y la factura del INSS correspondiente a pagar en cada mes.	
	2.	Realizar formato de elaboración de cheque.	
	3.	Solicitar firma para la autorización.	
	4.	Entregar a contabilidad la factura del INSS.	
	5.	Con el reporte mensual que le envía el INSS realiza lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a. Abrir el archivo que le envían. b. Ordenarlo de menor a mayor por # de INSS. c. Recibir del encargado de nóminas el valor total de ingresos por mes de cada trabajador de la empresa G4S. d. Colocar estas cantidades en el reporte que le envió el INSS a la par de cada trabajador. 	
Gerente de Recursos Humanos	6.	Enviar el reporte del INSS.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar carnet cuando otra empresa lo solicita.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Recibir solicitud de servicio de elaboración de carnet.	
	2.	Recibir el logotipo y la firma autorizada de la empresa que requiere de este servicio.	
	3.	Elaborar el diseño del carnet que requiere la empresa según los detalles especificados por el mismo.	
	4.	Enviar por medio del correo electrónico la muestra del diseño del carnet.	
	5.	Recibir la autorización de la empresa que requiere el servicio de elaboración del carnet.	
	6.	Trasladarse a la empresa que requiere el servicio para la elaboración del carnet.	
	7.	Tomar foto a la persona que se le elaborará el carnet.	
	8.	Descargar las fotos.	
	9.	Elaborar el carnet en el diseño que fue autorizado.	
	10.	Enviar a la empresa los carnets elaborados.	
	11.	Realizar carta de entrega para que la firme el cliente.	
	12.	Entregar carta para la facturación.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Recibir y entregar a los Guardas de Seguridad las hojas NAT y los subsidios cuando son necesarios.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Guarda de Seguridad	1.	Cuando al Guarda de seguridad le ocurre un accidente laboral se realiza lo siguiente:	
		Entrevistar al Guarda de Seguridad qué, cómo, le sucedió el accidente.	
	2.	Informarle que toda la información que suministre, debe ser clara y concisa, que será investigado por el INSS y si esta información no es verídica la empresa será multada.	
	3.	Llenar el formato de hoja NAT con todos los datos requeridos. (Ver anexo 10)	
	4.	Decirle al Guarda que debe llevar la declaración de accidente a la empresa para archivarla en el expediente.	
		Cuando al Guarda de Seguridad le dan subsidio en la clínica donde se chequea este tiene que realizar el siguiente procedimiento:	
		Si el subsidio es de 3 días:	
	1.	Recibir hoja de subsidio.	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Técnico Administrativo		Recibir y entregar a los Guardas de Seguridad las hojas NAT y los subsidios cuando son necesarios.
Programador de Horarios	2.	Firmar copia de recibido el subsidio.
	3.	Entregar el subsidio para que justifique las ausencias.
		Si el subsidio es de más de 3 días:
Guarda de Seguridad	1.	Recibir hoja de subsidio.
	2.	Elaborar carta de activo para que el INSS acepte el subsidio.
Programador de Horarios	3.	Firmar hoja de subsidio y la carta.
	4.	Reproducir copia de la hoja de subsidio y la carta.
	5.	Entregar hoja de subsidio y la carta para que la lleve al INSS.
	6.	Entregar copia de estos documentos.




Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Realizar el pedido de papelería de Gerencia Recursos Humanos mensualmente.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Servicios Generales Gerente de Recursos Humanos	1.	Revisar lo que se necesita en Gerencia Recursos Humanos. (Papel, Lápiz, Lapiceros, Caja de Fas tener, tóner para la impresora, hojas etc.)	
	2.	Elaborar memorándum con todos estos requerimientos.	
	3.	Enviar por correo electrónico este memorándum.	
	4.	Reproducir una impresión del memorándum.	
	5.	Solicitar autorización del memorándum.	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Técnico Administrativo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 11 de Dic. 09	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Llevar el control de asistencia del personal de la administración.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	En la tarjetas de asistencia del personal administrativo se realiza lo siguiente: (Ver anexo 11)	
	2.	Llenar con el nombre de cada trabajador la tarjeta de asistencia.	
	3.	Colocar las tarjetas en el reloj para marcar entrada y salida, esto se realiza cada 15 días.	

Diagramas

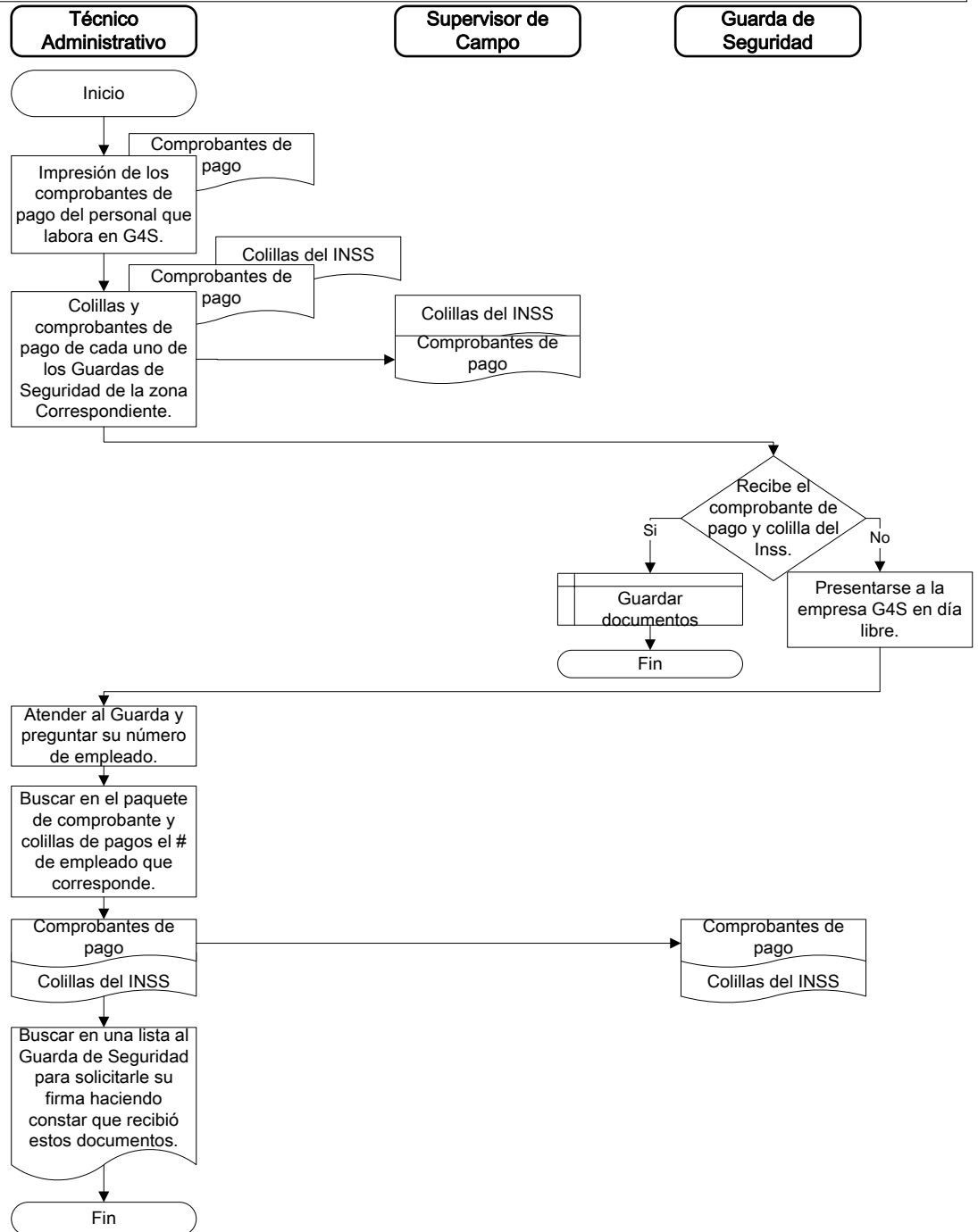
 Atender al Guarda de Seguridad en todas sus necesidades			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




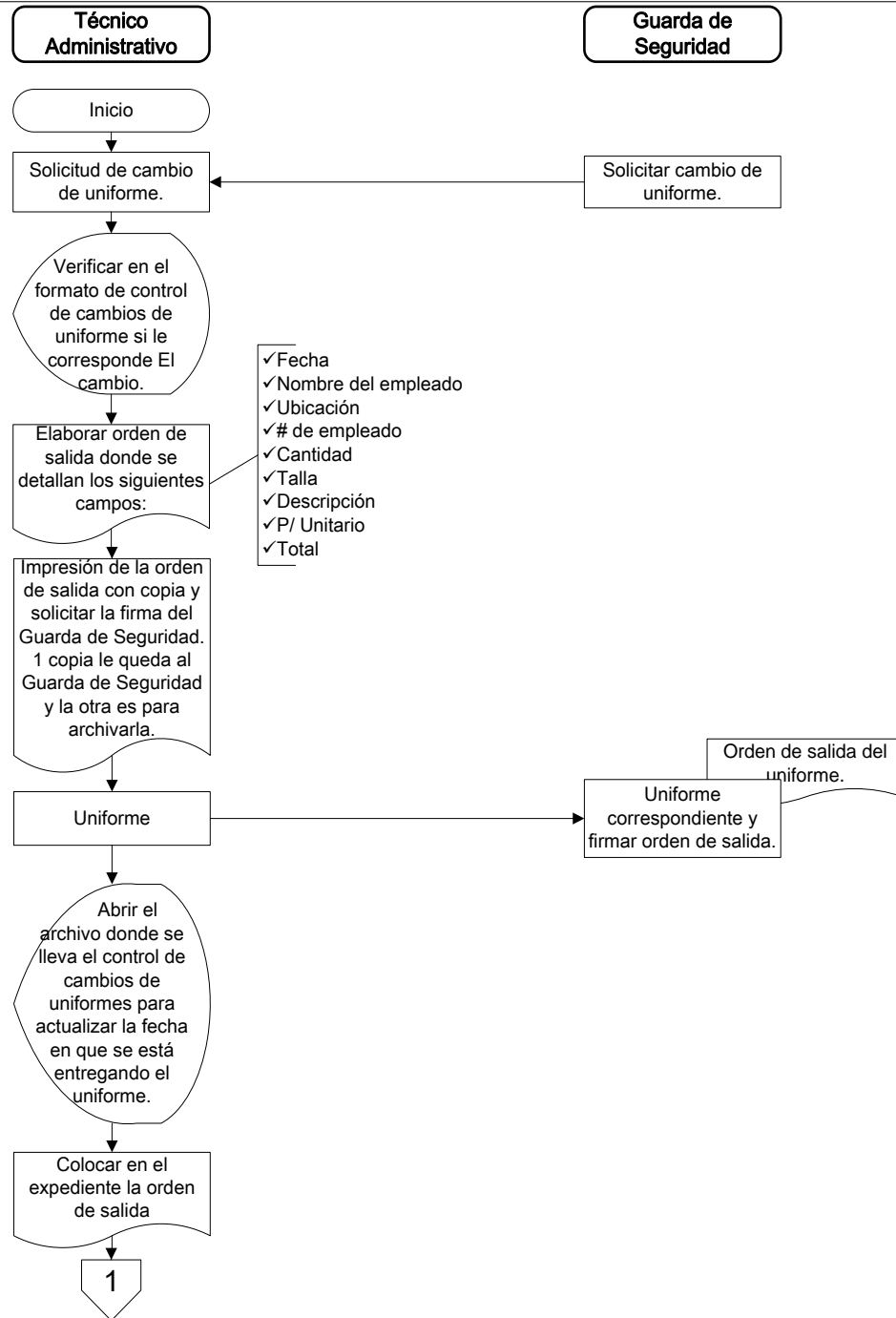
G4S Entregar y llevar el control de las colillas y comprobantes de pago a los Guardas de Seguridad.


Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
----------------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------

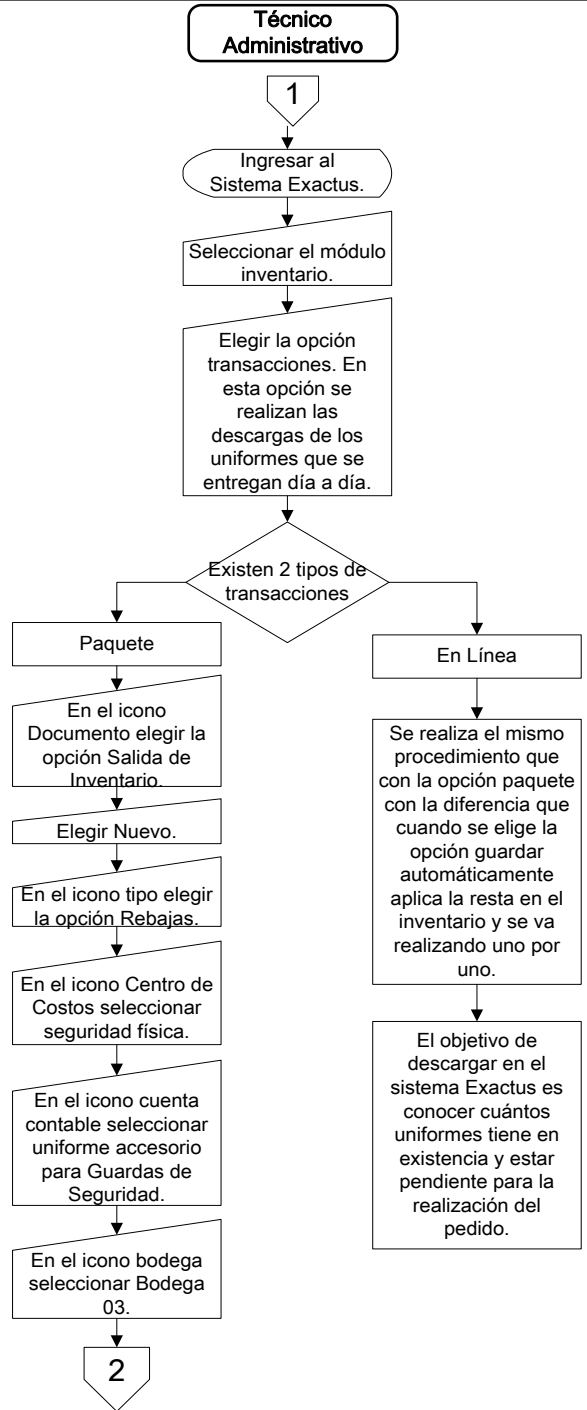
Elaborado por:
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.




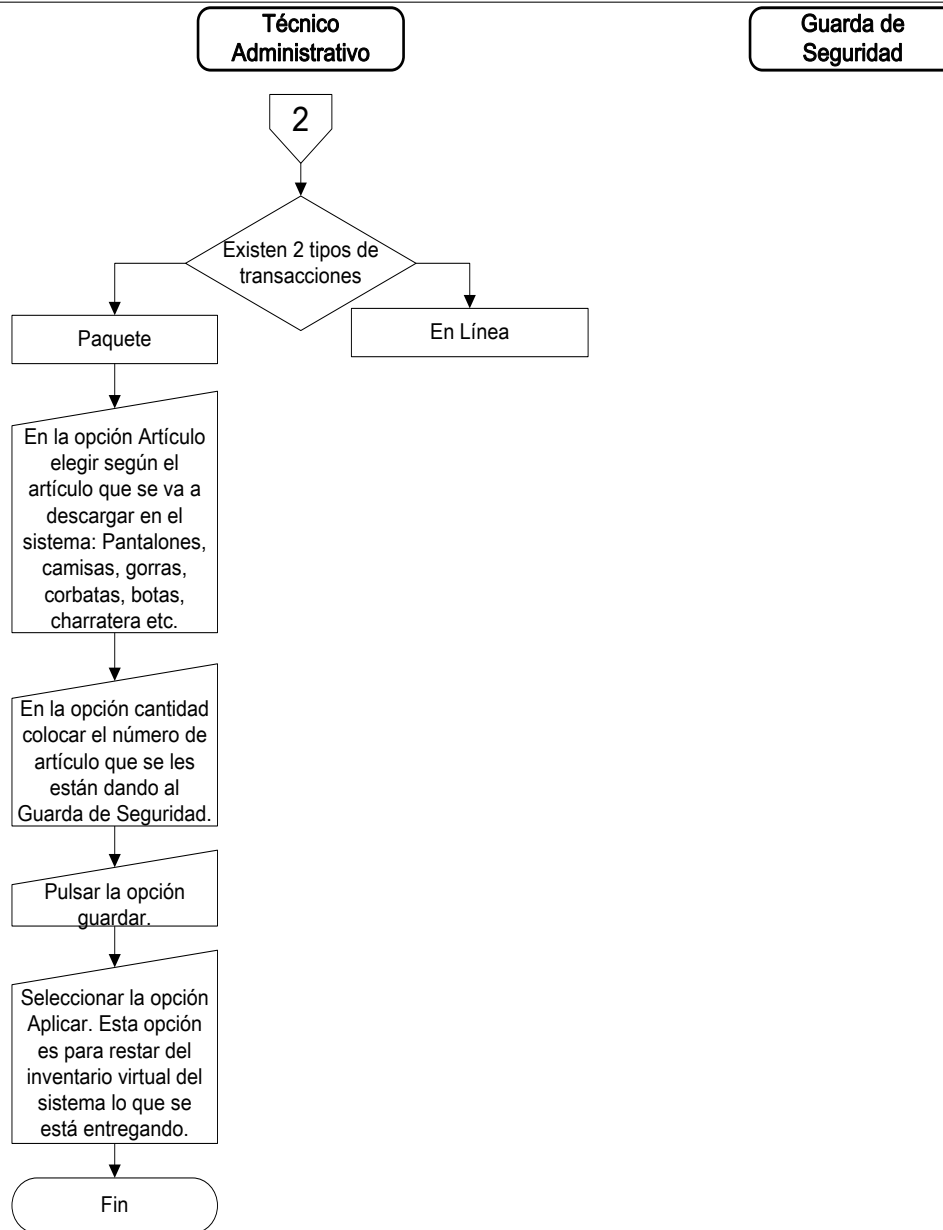
 Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

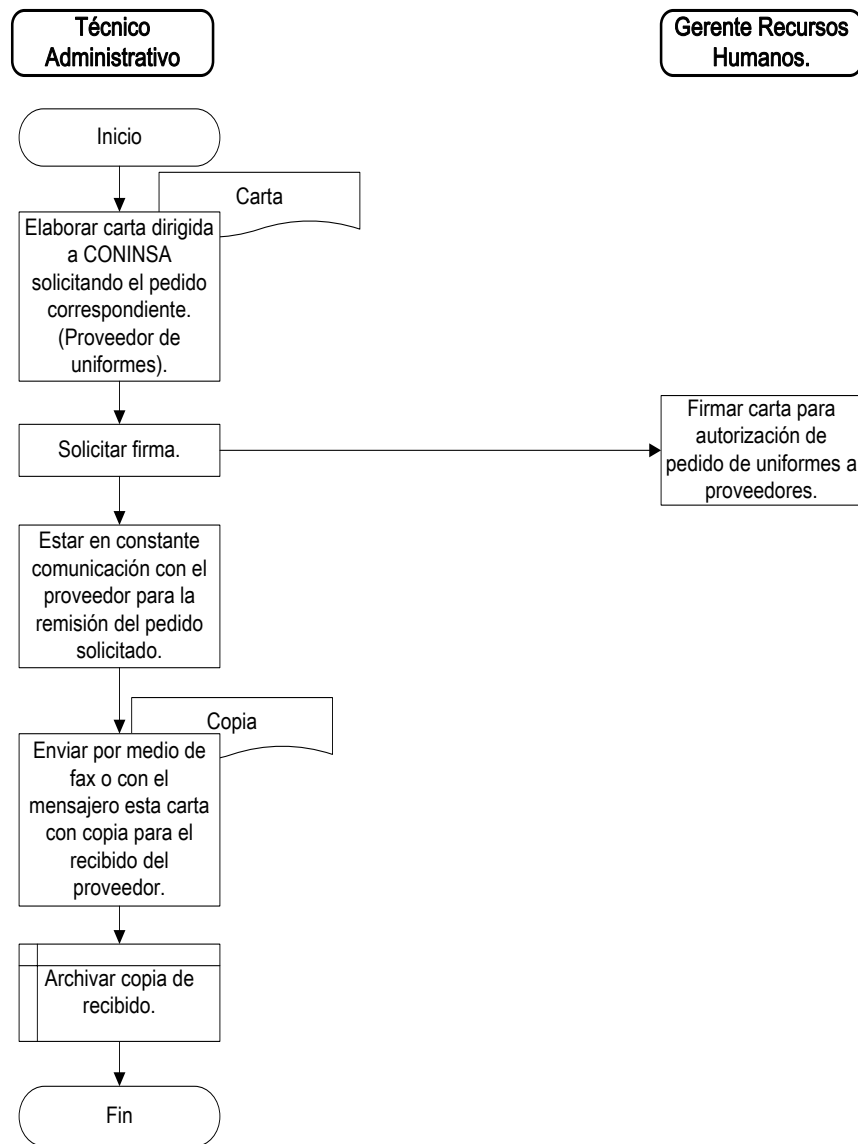



 Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



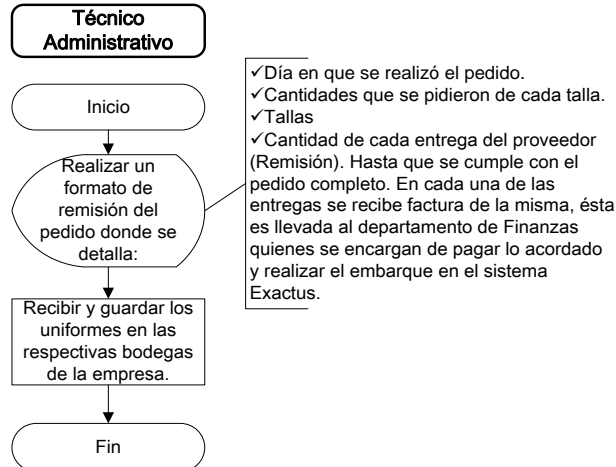
 Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

Quando en el inventario virtual existen aproximadamente la cantidad de 40 uniformes es necesario realizar el siguiente procedimiento para el pedido de uniformes:

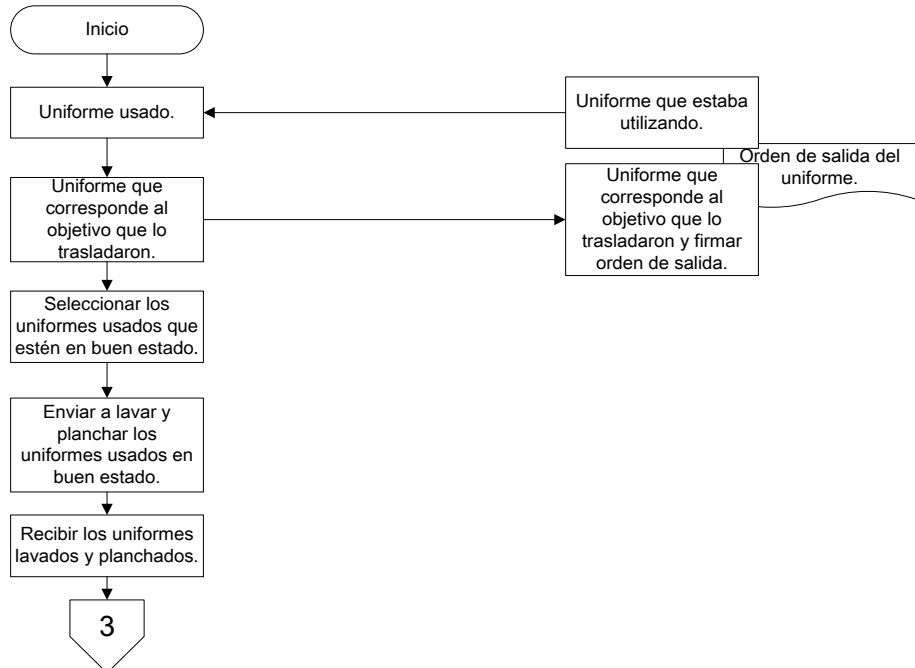



 Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 01-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

Para el control de la entrega del pedido de uniforme se realiza lo siguiente:



Cuando al Guarda de Seguridad le cambian el uniforme por traslado de objetivo se siguen los siguientes procedimientos:

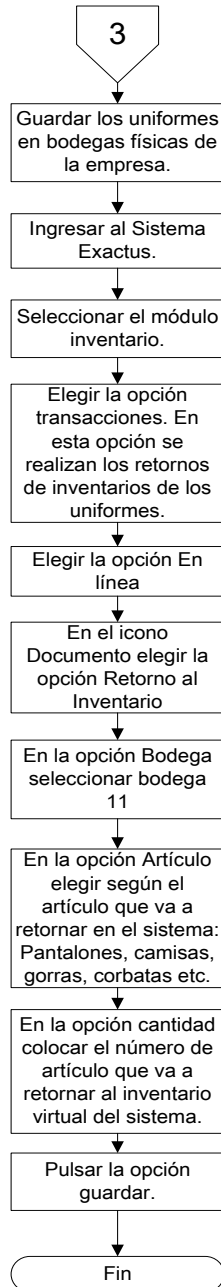



Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.
Gerencia
Recursos Humanos
Cargo:
 Técnico Administrativo

Fecha de
elaboración: 01-02-10

Fecha de
aprobación:
Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Técnico
Administrativo
Guarda de
Seguridad




Entregar y llevar el control de uniformes a los Guardas de Seguridad.

Gerencia
Recursos Humanos

Cargo:
Técnico Administrativo

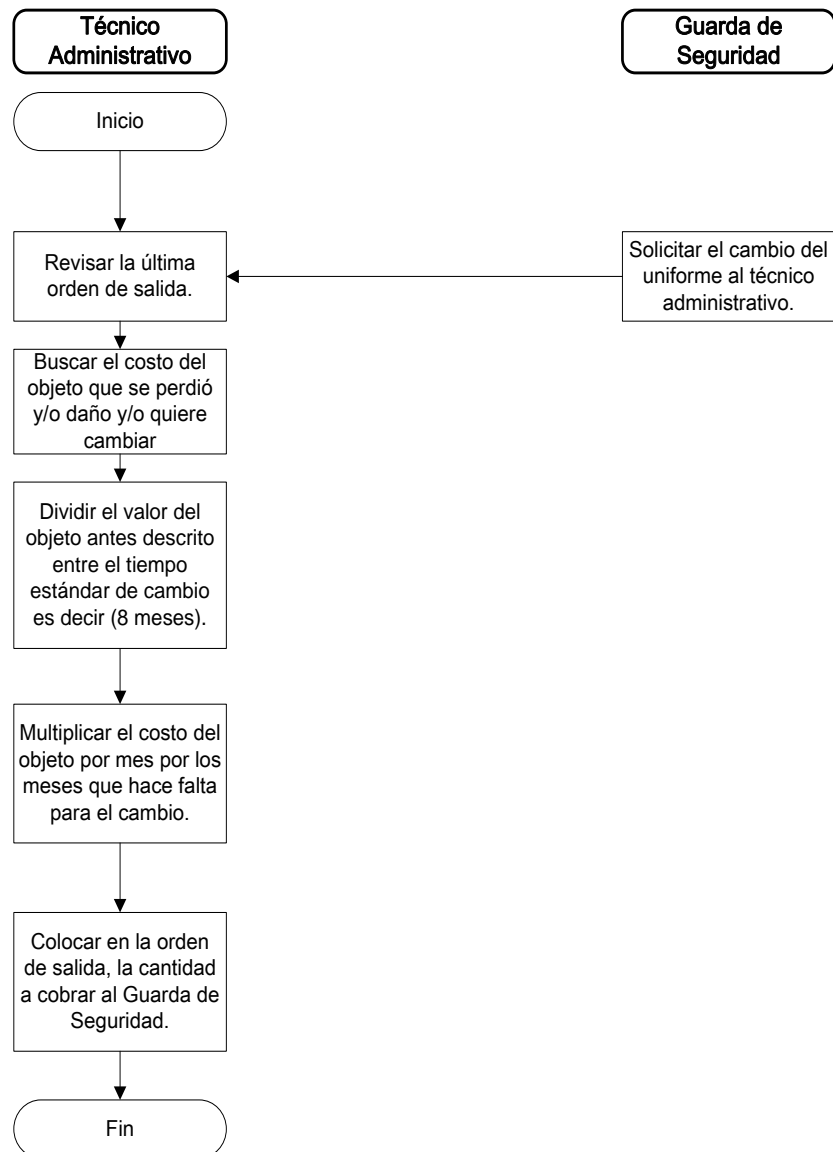
Fecha de elaboración: 01-02-10


Fecha de aprobación:

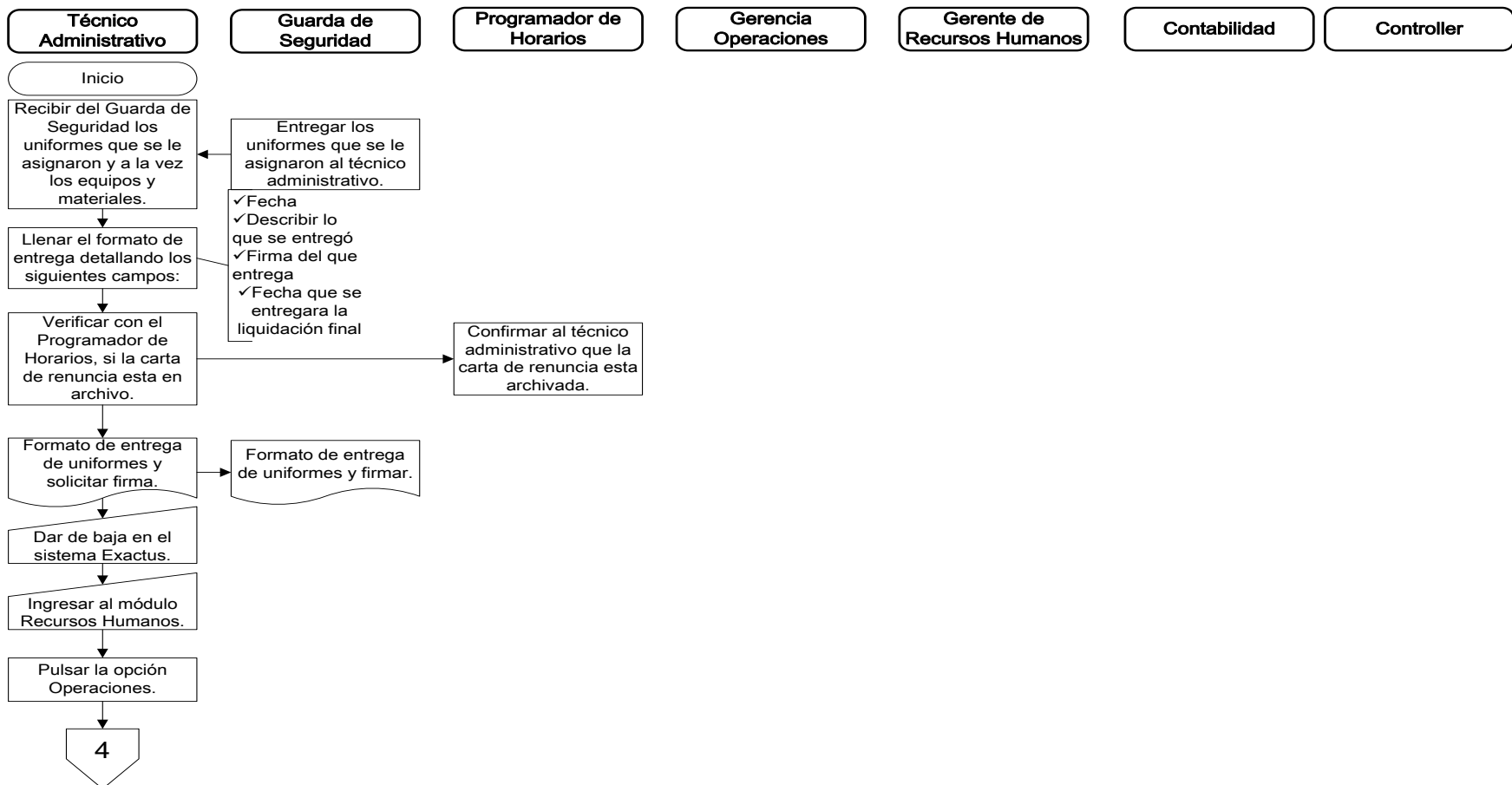
Elaborado por:


Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.

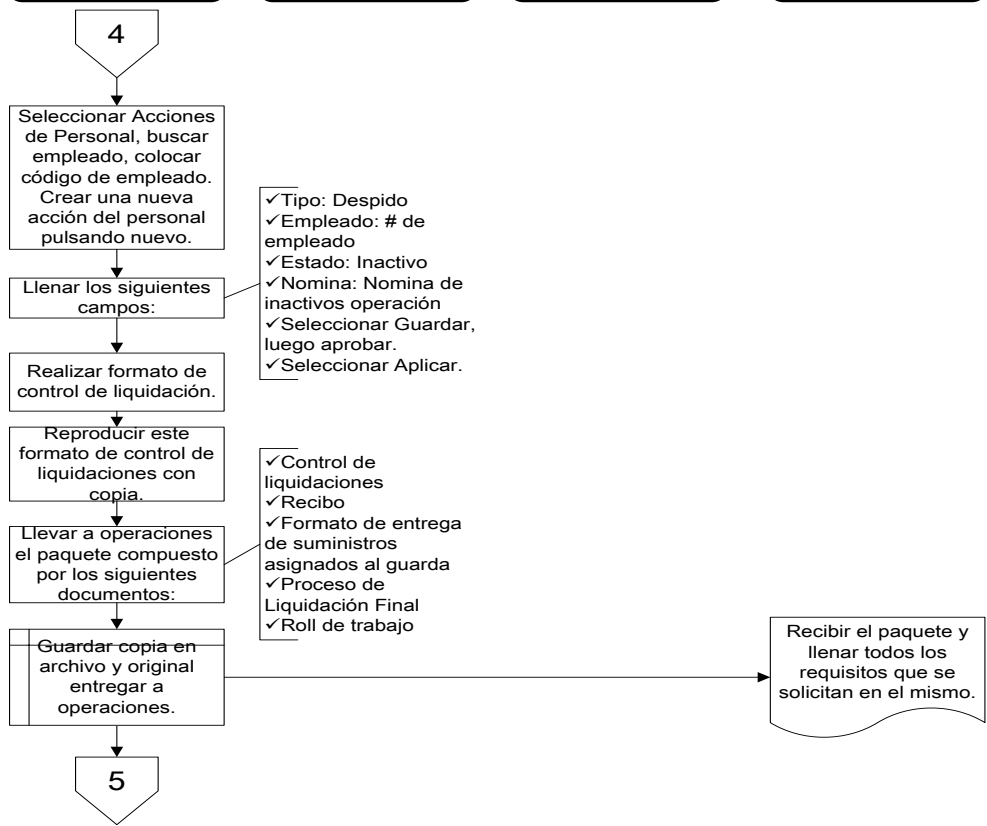
Cuando el Guarda de Seguridad quiere cambiar el uniforme antes de tiempo por: pérdida, daño, o cualquier otra eventualidad, se le pasa a cobro siguiendo el procedimiento:




 Elaborar y llevar el control de liquidaciones.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 02-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




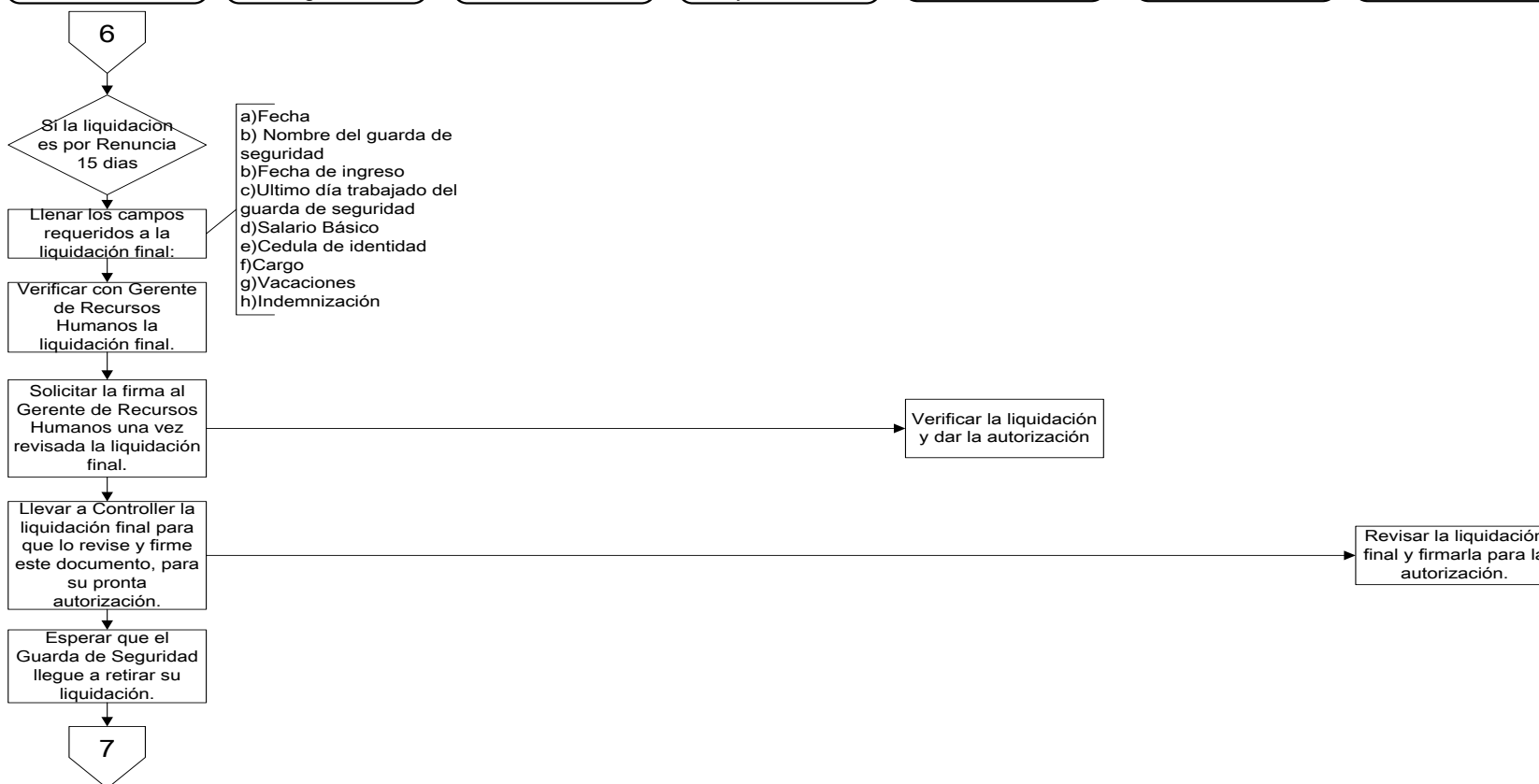
 Elaborar y llevar el control de liquidaciones.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 02-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




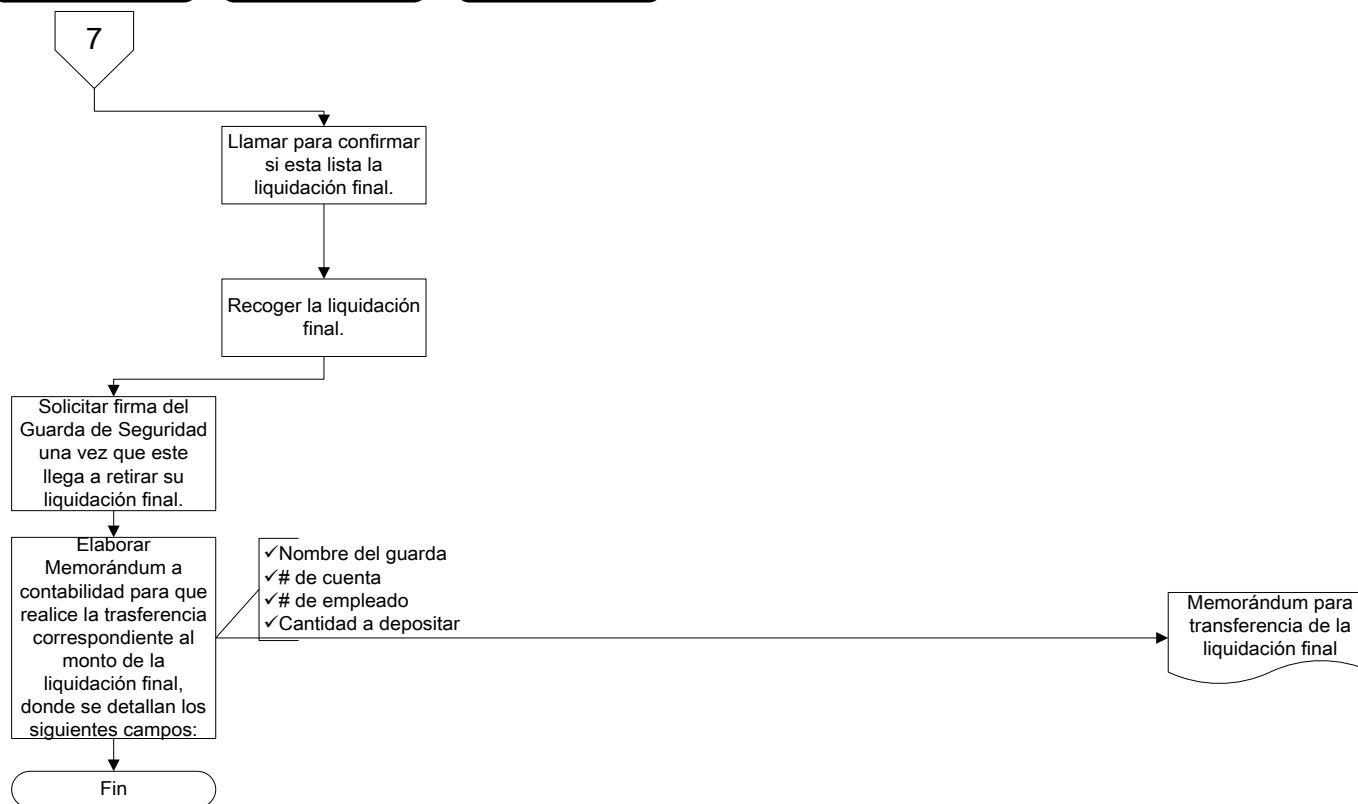
 Elaborar y llevar el control de liquidaciones.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 02-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




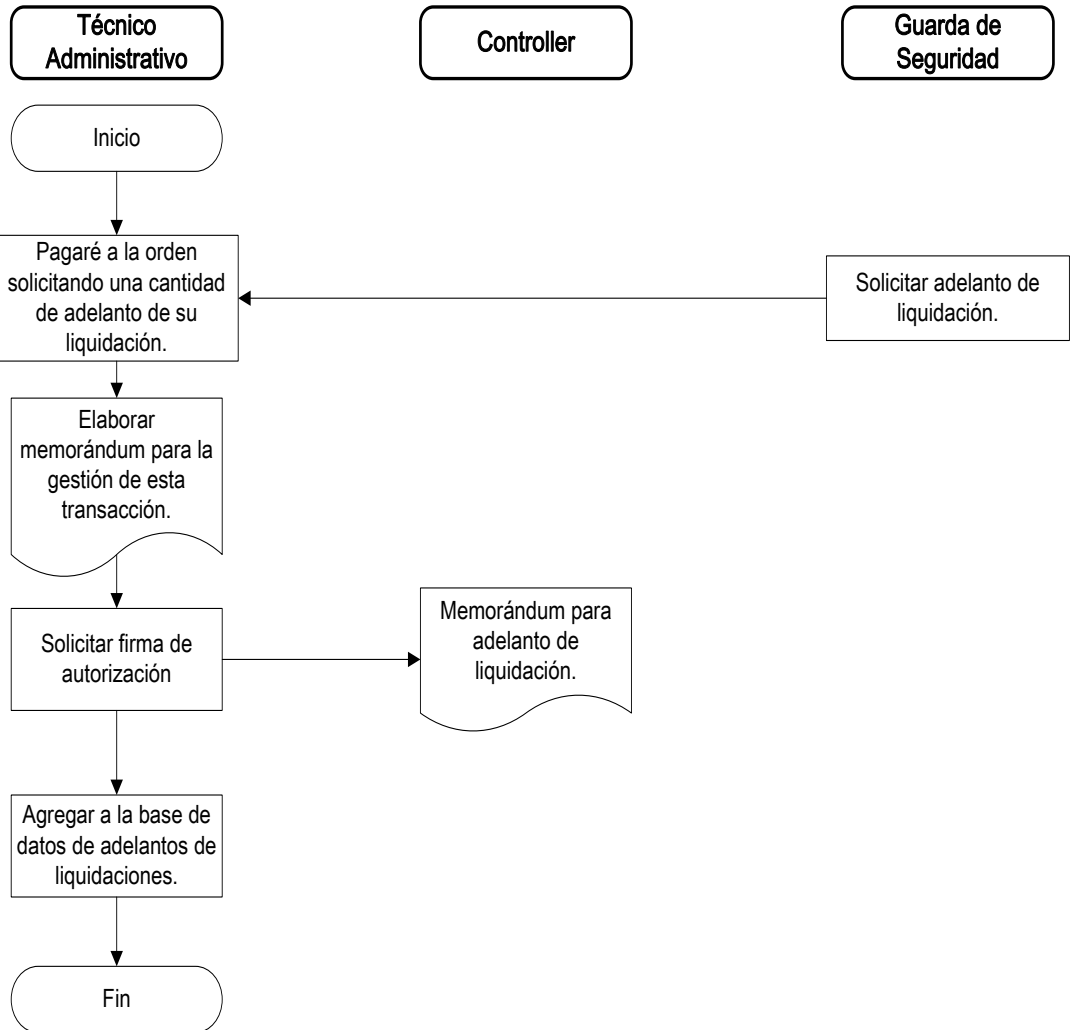
 Elaborar y llevar el control de liquidaciones.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 02-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Elaborar y llevar el control de liquidaciones.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 02-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

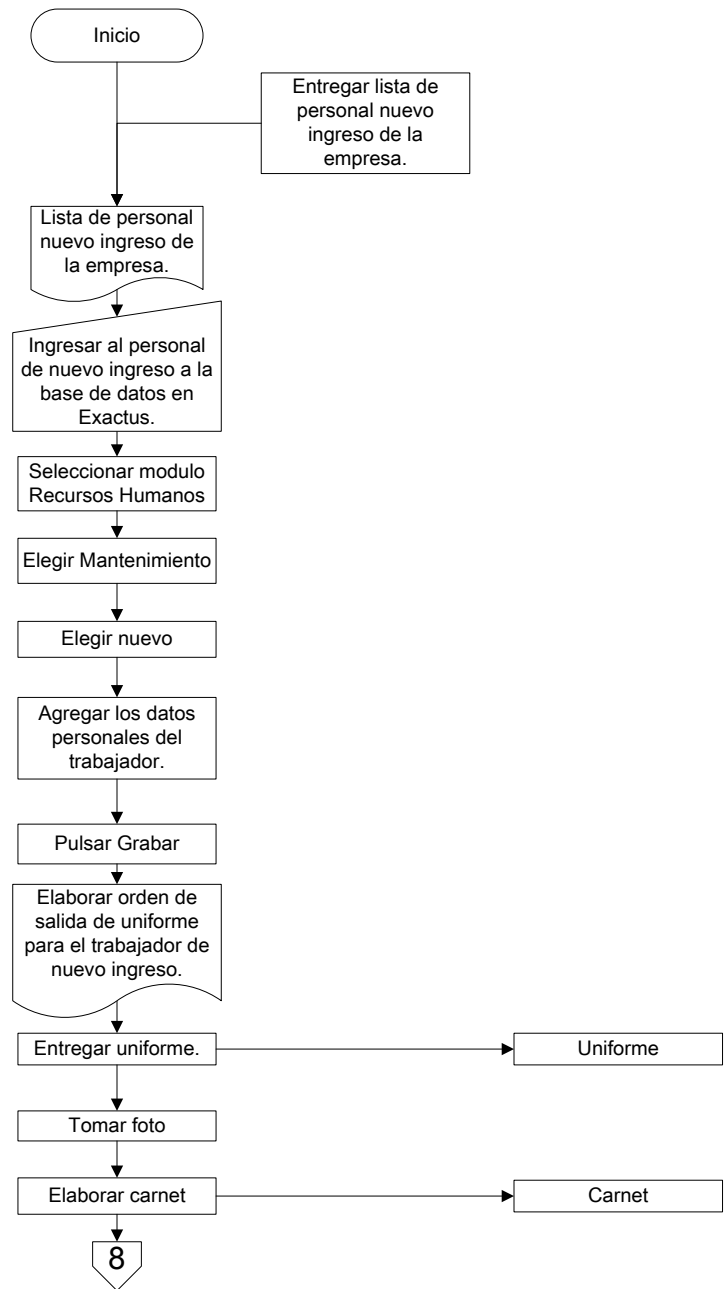



 Elaborar y llevar el control de los adelantos de liquidaciones.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



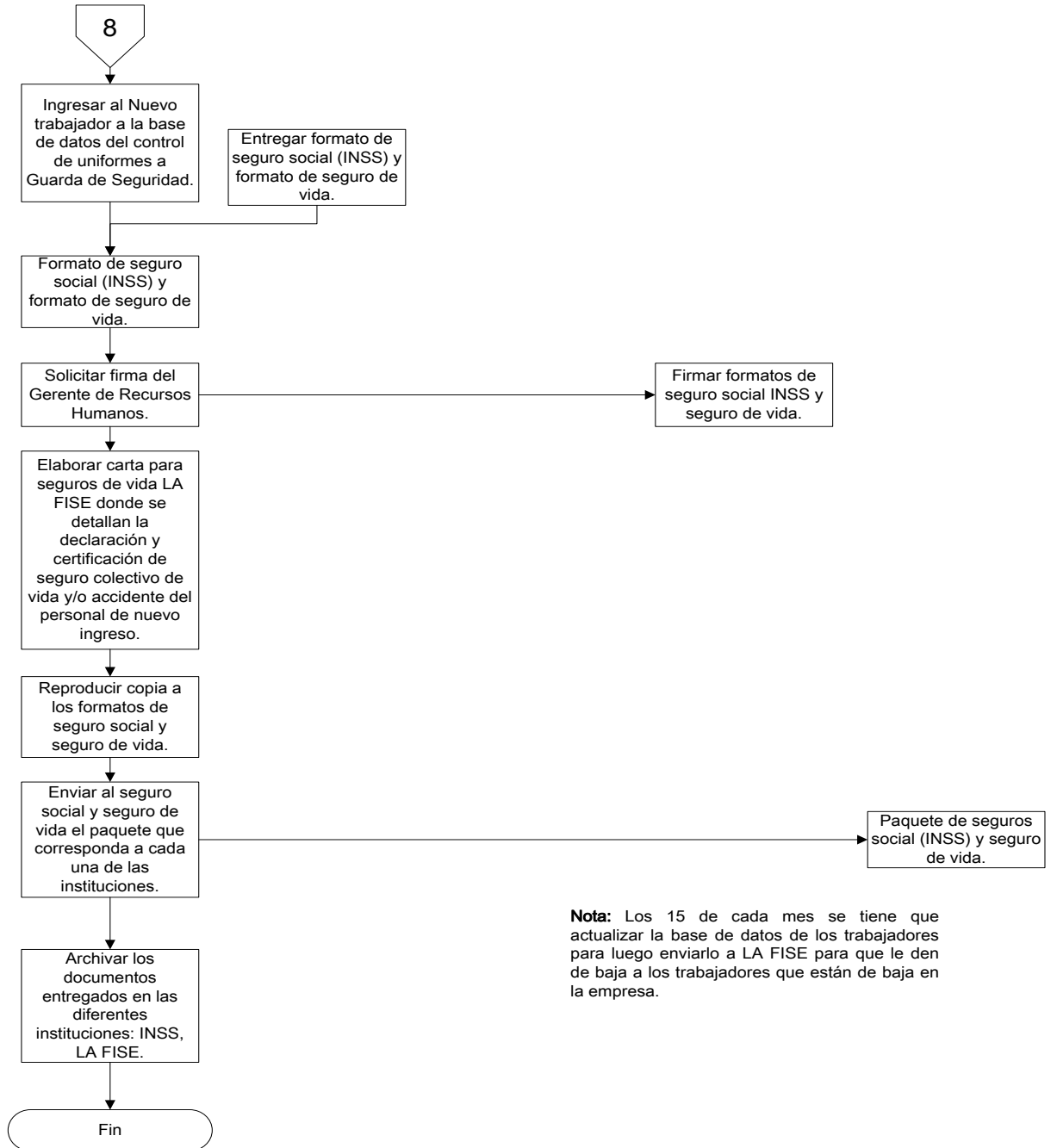
 Llevar el control del personal de nuevo ingreso de la empresa.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

- Técnico Administrativo
- Instructor
- Guarda de Seguridad
- Gerente Recursos Humanos
- Mensajero




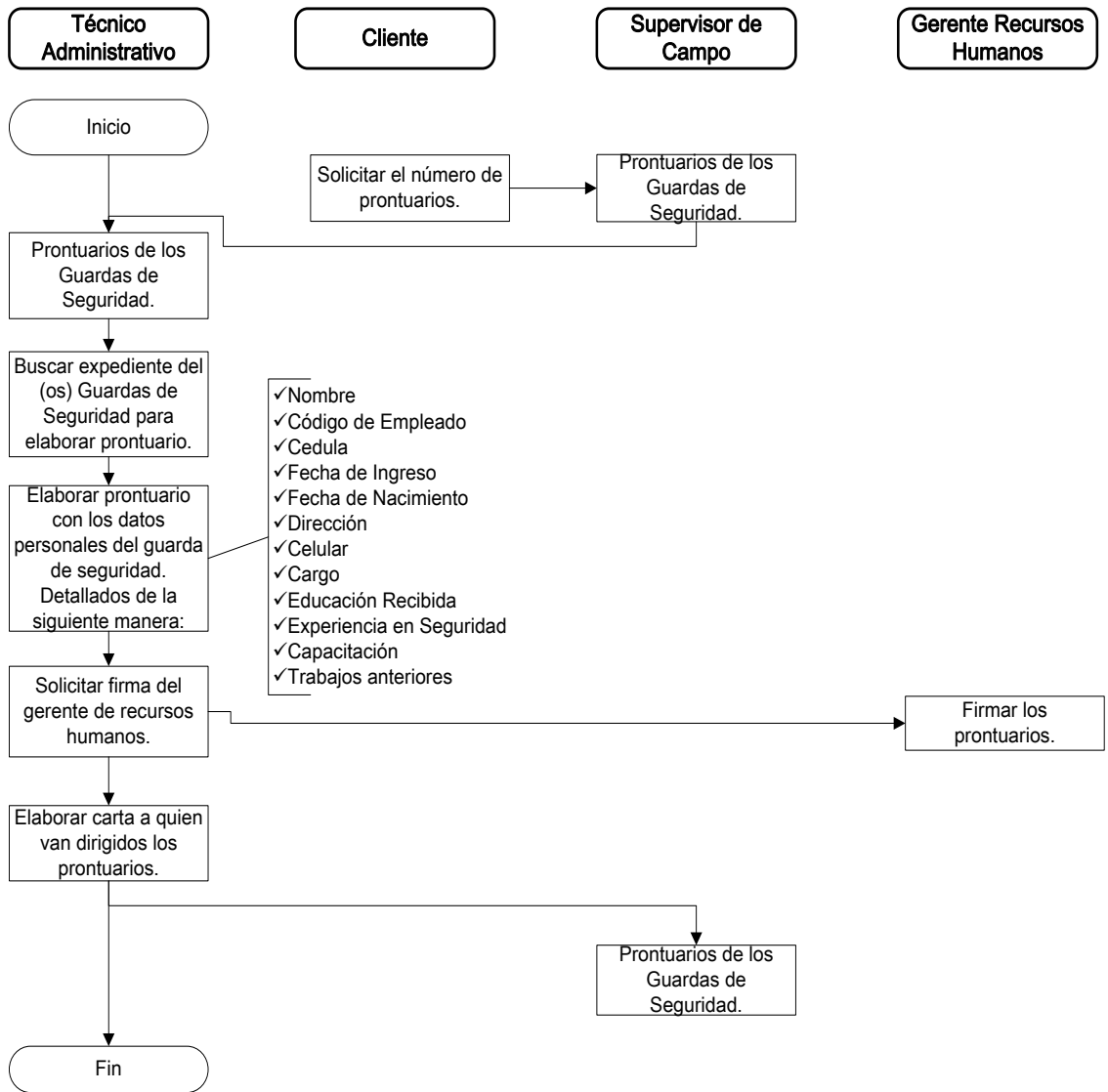
 Llevar el control del personal de nuevo ingreso de la empresa.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			


- Técnico Administrativo
- Instructor
- Guarda de Seguridad
- Gerente Recursos Humanos
- Mensajero

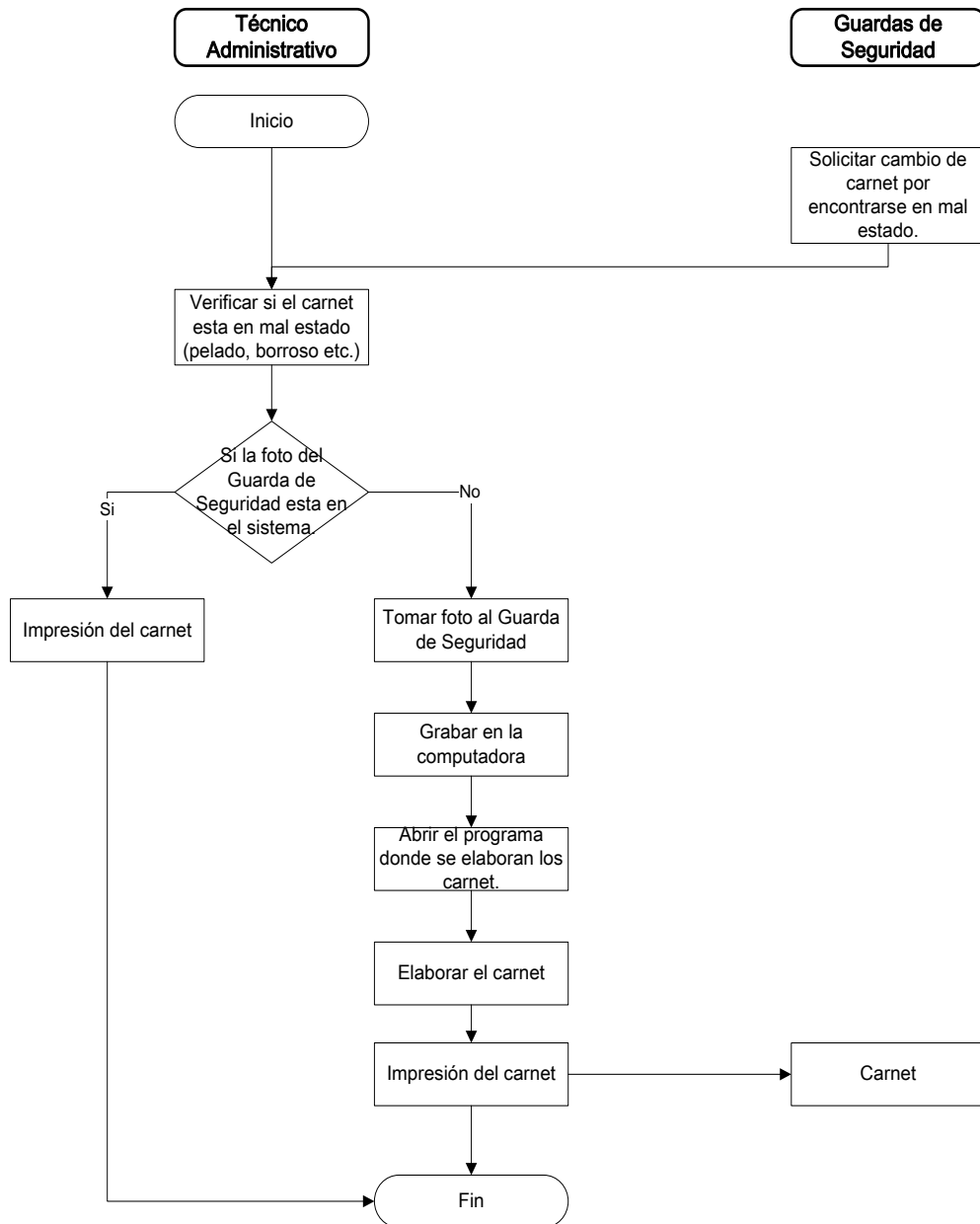



Nota: Los 15 de cada mes se tiene que actualizar la base de datos de los trabajadores para luego enviarlo a LA FISE para que le den de baja a los trabajadores que están de baja en la empresa.

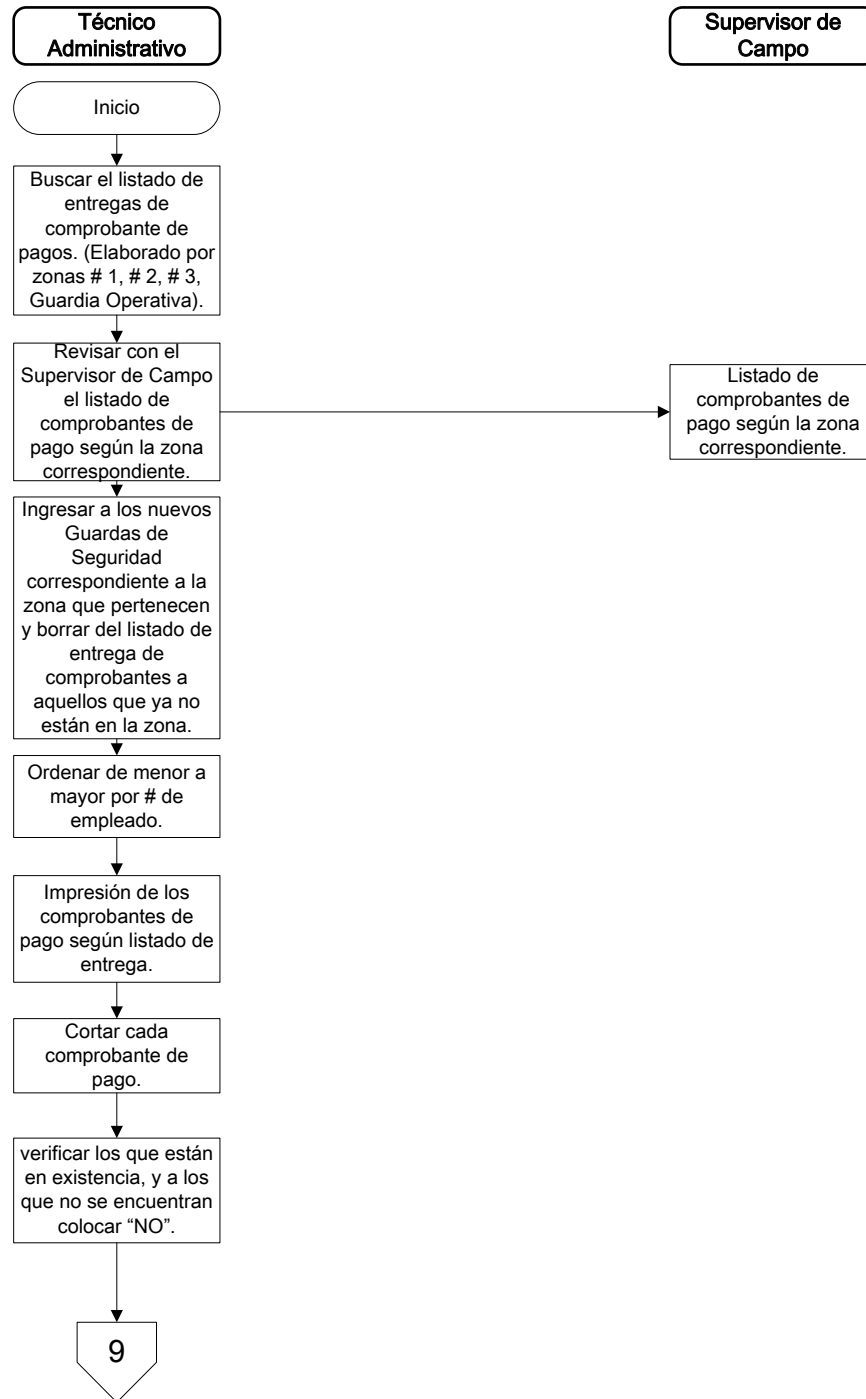
 Elaborar prontuarios cuando el cliente lo solicita.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




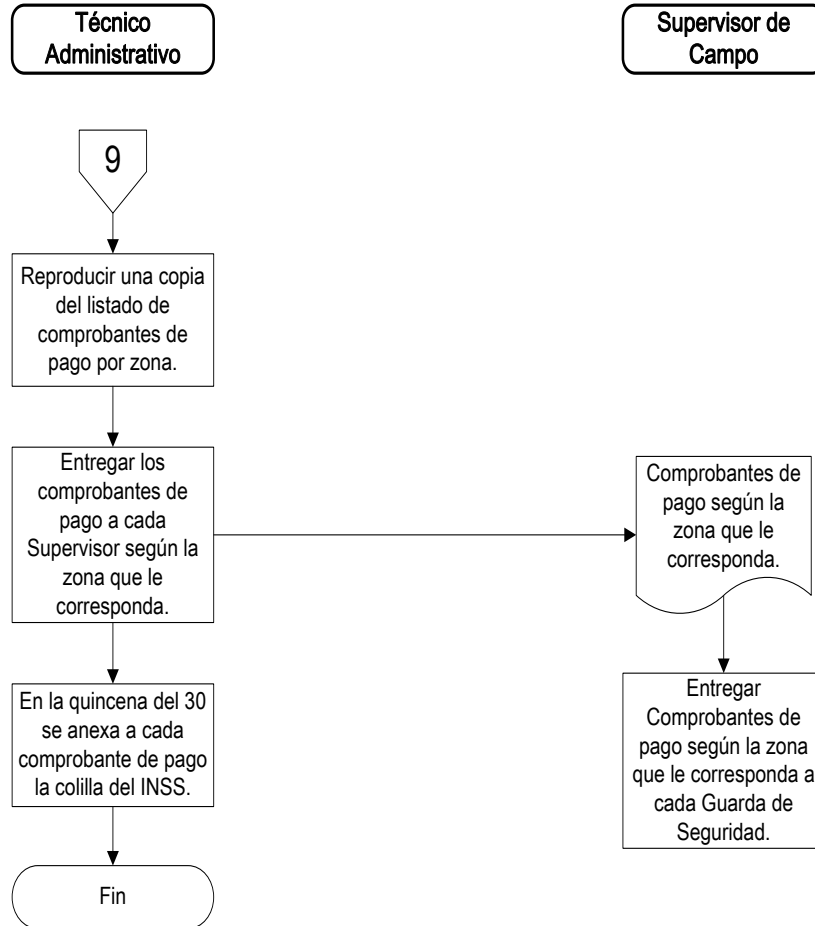
 Elaborar carnet a Guarda de Seguridad que laboran en la empresa cuando se encuentra en mal estado.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




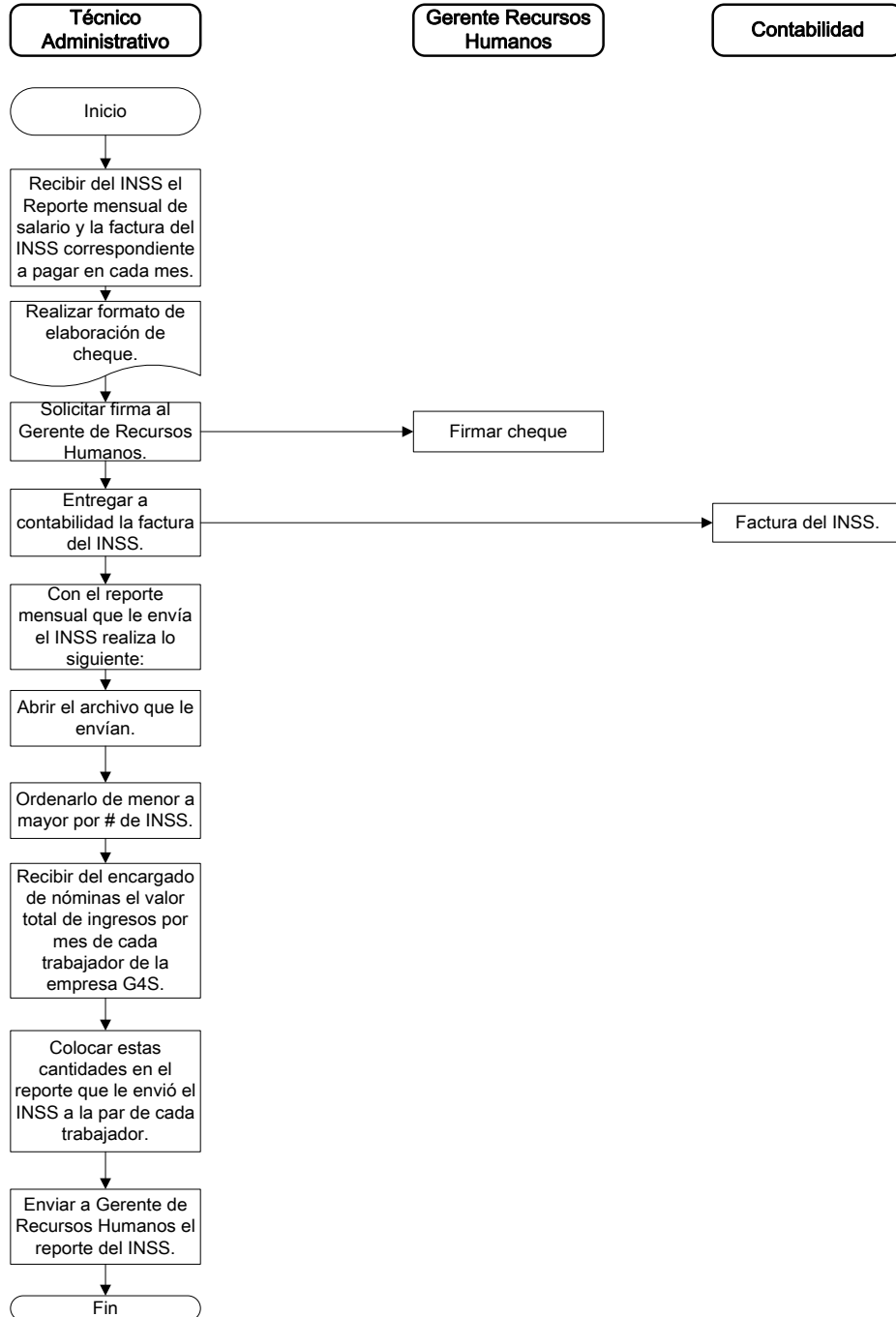
 Entregar y llevar el control de los comprobantes de pago de los que laboran en la empresa.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




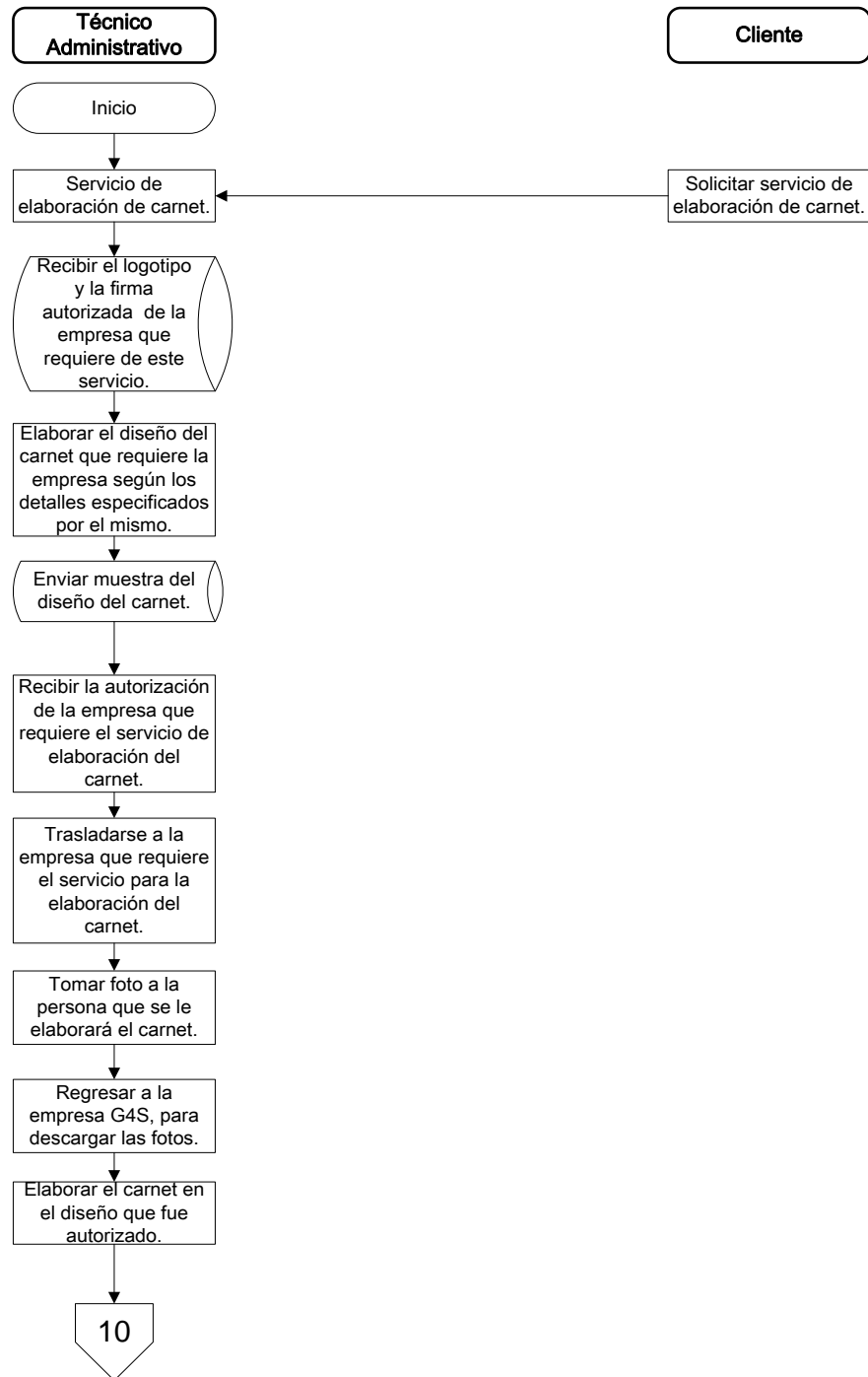
 Entregar y llevar el control de los comprobantes de pago de los que laboran en la empresa.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




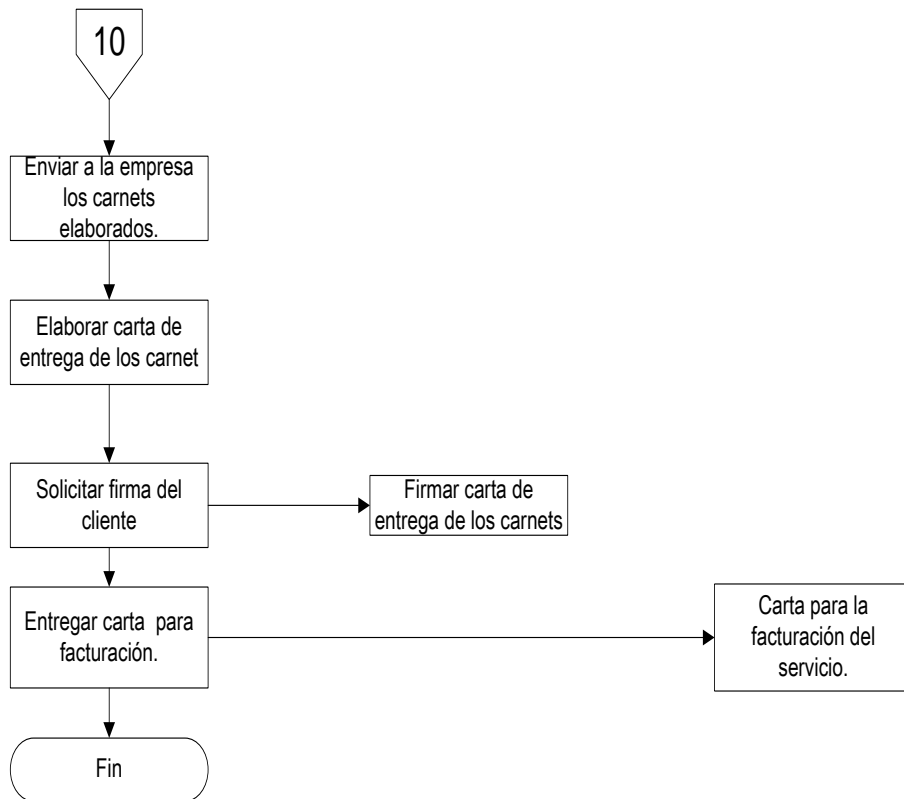
 Elaborar el Reporte del INSS.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




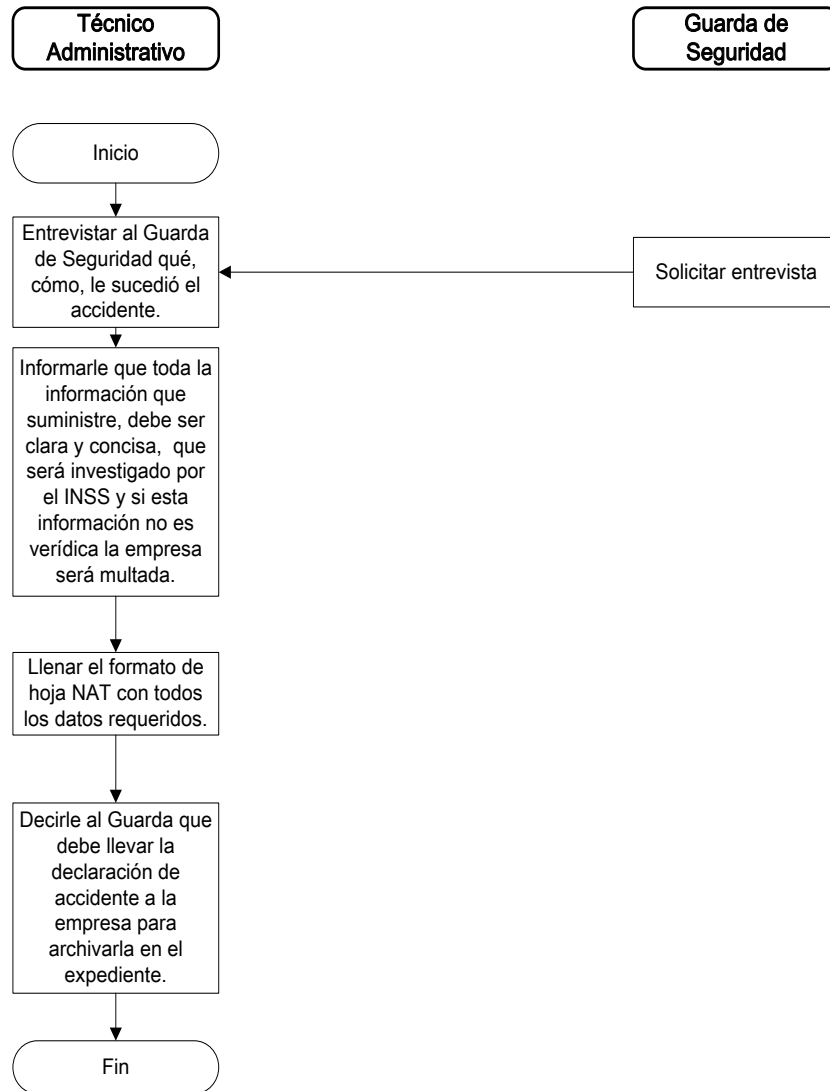
 Elaborar carnet cuando otra empresa lo solicita.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




 Elaborar carnet cuando otra empresa lo solicita.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

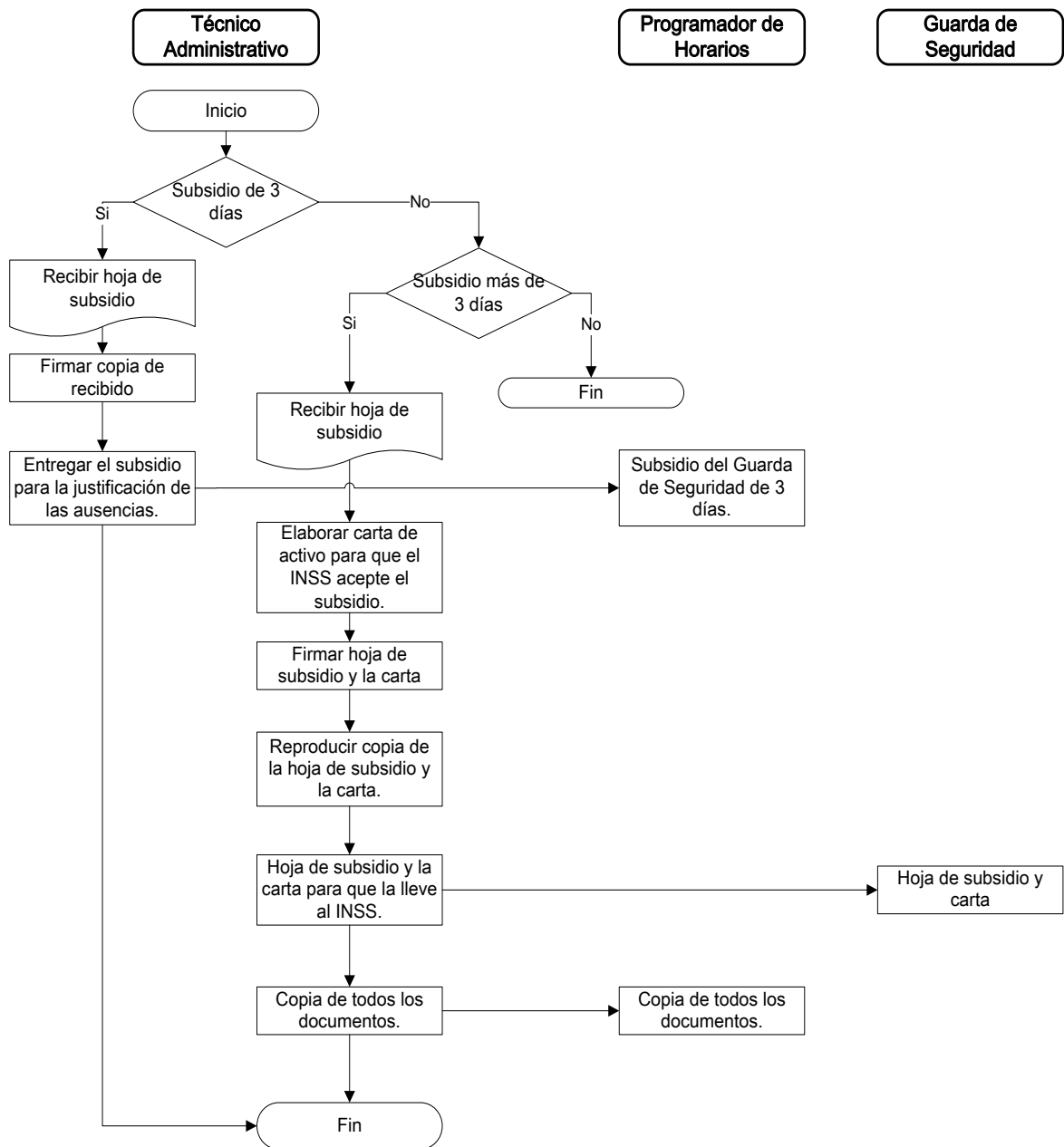



 Recibir y entregar a los Guardas de Seguridad las hojas NAT y los subsidios cuando son necesarios.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

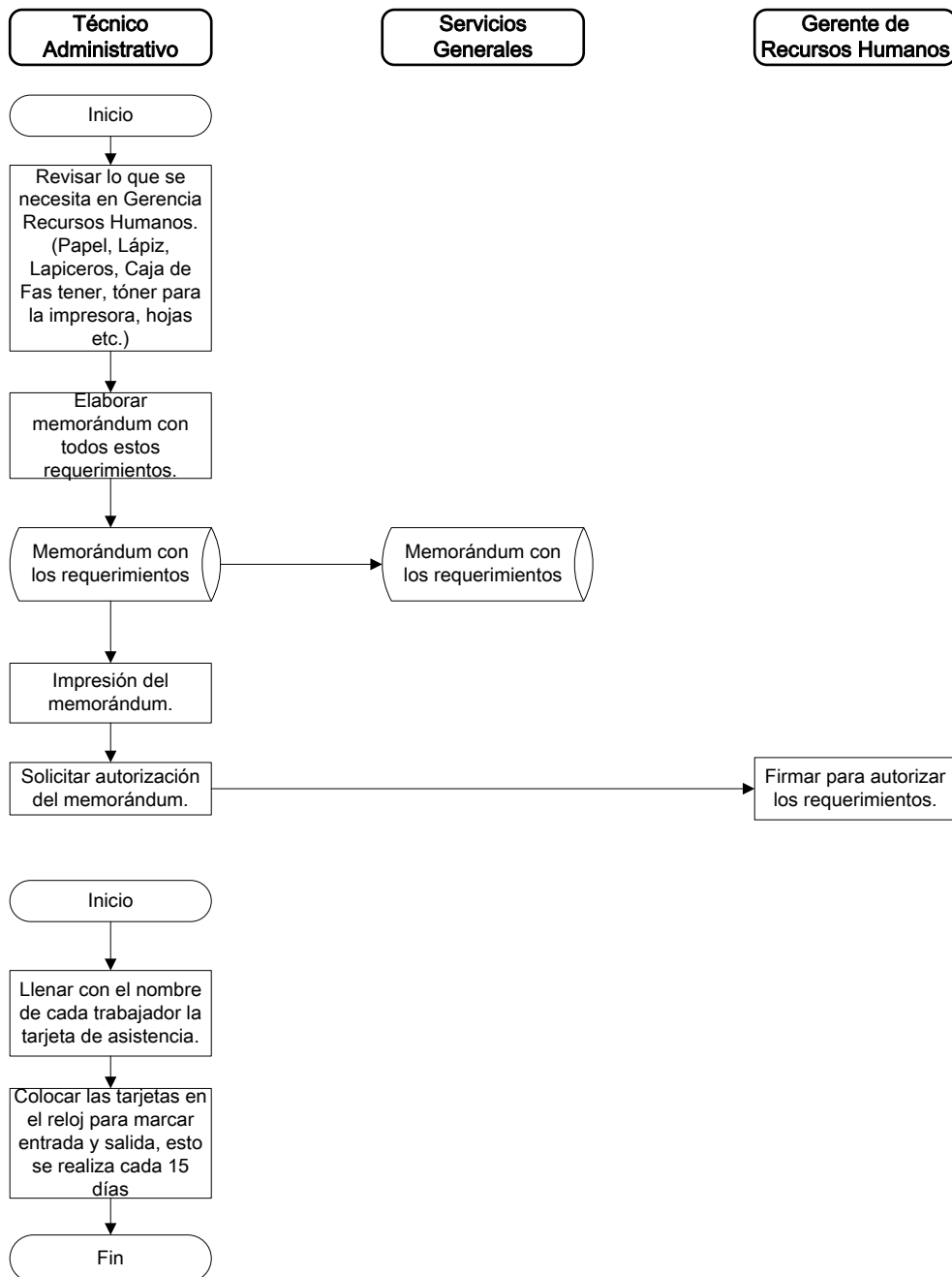


 Recibir y entregar a los Guardas de Seguridad las hojas NAT y los subsidios cuando son necesarios.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			

Quando al Guarda de Seguridad le dan subsidio en la clínica donde se chequea este tiene que realizar el siguiente procedimiento:



 Realizar el pedido de papelería de Gerencia Recursos Humanos mensualmente. / Llevar el control de asistencia del personal de la administración.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Técnico Administrativo	Fecha de elaboración: 03-02-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Investigador



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Investigador.
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos.
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	Realizar las labores de investigación para verificar información referente a información domiciliar y laboral de personas investigadas por clientes externos y la misma empresa G4S contribuyendo a la obtención de personal calificado para los distintos puestos.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> + Organizar el listado de aspirantes a investigar. + Preparar los medios necesarios antes de iniciar la investigación. + Determinar los resultados de la investigación.
Requisitos del Cargo:	Bachiller No tener antecedentes delictivos
Experiencia:	5 años en cargo similares
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> + Responsabilidad. + Relaciones Humanas. + Honestidad. + Puntualidad. + Comunicación.
Relaciones con otros Cargos:	Psicología, Poligrafía, Gerente de Recursos Humanos, Recepción



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Jueves 26 de Nov. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Organizar el listado de aspirantes a investigar.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Realizar entrevistas a los aspirantes a Guardas de Seguridad cuando el Gerente de Recursos Humanos se lo solicite. Estas entrevistas son llevadas a cabo los días lunes y viernes desde la mañana hasta el medio día.	
	2.	Los lunes por la tarde debe participar en el despacho de los casos en conjunto con el Instructor y el Psicólogo.	
	3.	Seleccionar a los aspirantes que clasificaron en la entrevista y enviar el listado al Gerente de Recursos Humanos.	
	4.	Extraer información del expediente de todos los aspirantes que clasificaron en la primera ronda.	
	5.	Se realizan tres tipos de investigaciones: la investigación domiciliar, la investigación laboral y la investigación privada.	
	6.	Anotar por aparte toda la información que necesite ser verificada. Por ejemplo algunos datos para la investigación domiciliar y laboral son:	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento: Organizar el listado de aspirantes a investigar.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	7.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección domiciliar. ✓ Estado civil. ✓ Nombre del cónyuge. ✓ Número de hijos. ✓ Nombre de trabajos anteriores. <p>Reproducir el récord de policías de los aspirantes para que por medio de la foto las personas identifique más rápidamente al investigado.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 26 de Nov. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Preparar los medios necesarios antes de iniciar la investigación.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos Controller Recepcionista	1.	Organizar una ruta de investigación conforme la dirección domiciliar y laboral de los aspirantes a investigar.	
	2.	La ruta de investigación debe ser elaborada de manera que se dé el mejor aprovechamiento de tiempo y de los recursos.	
	3.	Elaborar la solicitud de la orden de combustible con la cantidad de combustible a utilizar, anexando los nombres de los lugares a visitar.	
	4.	Solicitar la firma de aprobación.	
	5.	Entregar la solicitud en recepción quién se encarga de Solicitar la firma del Controller para soportar la orden.	
	7.	Recibir de Recepcionista la orden de combustible.	
	8.	Llevar el cuaderno de apuntes con la información a verificar.	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 1/4	Fecha de elaboración: Jueves 26 de Nov. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Desarrollar la investigación siguiendo la ruta organizada.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
		<u>INVESTIGACIÓN DOMICILIAR</u>	
	1.	Dirigirse al lugar siguiendo la dirección brindada por el aspirante.	
	2.	Identificar el lugar que tenga las características similares a las descritas por el aspirante y que están plasmadas en el cuaderno de apuntes del investigador.	
	3.	Identificar a los vecinos para validar la información brindada por la persona investigada.	
	4.	Solicitar la entrevista a una persona mayor de edad.	
	5.	Presentarse ante la persona con su respectiva identificación y el motivo de la entrevista.	
	6.	Desarrollar la entrevista solicitando la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del investigado. ✓ Tiempo de vivir en el lugar. 	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 2/4	Nombre del Procedimiento: Desarrollar la investigación siguiendo la ruta organizada.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de conocer al investigado y el comportamiento de este con los vecinos y familiares. ✓ Si vive en casa propia o alquilada. ✓ Estado civil. ✓ Número de hijos. ✓ Personas que viven en el lugar. ✓ Problemas del aspirante con los vecinos, la familia y las autoridades. ✓ Si toma alcohol o consume drogas. ✓ Hábitos y cualidades personales de la persona investigada. ✓ A qué se dedica, cuáles son los trabajos en los que se ha desempeñado.
	7.	Preguntar si lo recomienda para el cargo que está aspirando.
	8.	Solicitar nombre y dirección del vecino entrevistado.
	9.	Agradecer y dirigirse a la casa de un segundo vecino. Seguir el mismo procedimiento con el segundo vecino. Cuando hay versiones divididas es necesario la opinión de un tercer vecino para la determinación del resultado final.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 3/4	Nombre del Procedimiento: Desarrollar la investigación siguiendo la ruta organizada.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	10.	Dirigirse a la casa de la persona investigada y desarrollar la entrevista siguiendo los procedimientos anteriormente descritos. <u>INVESTIGACIÓN LABORAL</u> En la investigación laboral pueden presentarse variantes, por ejemplo hay empresas que por sus políticas no brindan información de sus trabajadores y existen otras que brindan las referencias personales vía correo electrónico, en caso contrario se deben seguir los siguientes procedimientos:
	1.	Dirigirse al lugar siguiendo la dirección brindada por el aspirante.
	2.	Solicitar la entrevista a la persona encargada de brindar referencias personales de los trabajadores.
	3.	Presentarse ante la persona con su respectiva identificación y el motivo de la entrevista.
	4.	Desarrollar la entrevista solicitando la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Período que laboró en esa empresa. ✓ Conducta, relaciones interpersonales, responsabilidad, puntualidad y características de liderazgo del individuo. ✓ Llamados de atención acumulados.



Wackenhut de Nicaragua


Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 4/4	Nombre del Procedimiento: Desarrollar la investigación siguiendo la ruta organizada.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	<p>5.</p> <p>6.</p> <p>1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe inmediato. ✓ Puesto que ocupó y el salario que devengaba. ✓ Motivo de retiro de la empresa y si lo emplearía nuevamente. ✓ Hábitos y comportamiento de la persona investigada. ✓ Preguntar si lo recomienda para el cargo que está aspirando <p>Solicitar el nombre y cargo de la persona entrevistada.</p> <p>Agradecer por el tiempo brindado y despedirse amablemente.</p> <p><u>INVESTIGACIÓN PRIVADA</u></p> <p>En la investigación privada se requieren dos aspectos:</p> <p>La investigación económica: para conocer si el empleado tiene algún tipo de deuda. Se visitan las instituciones financieras y se consulta la página web "Sin Riesgos".</p> <p>La investigación criminalística: para investigar si el empleado tiene problemas con las autoridades policiales. Se consulta a las autoridades policiales y con el archivo Central de la Policía.</p>

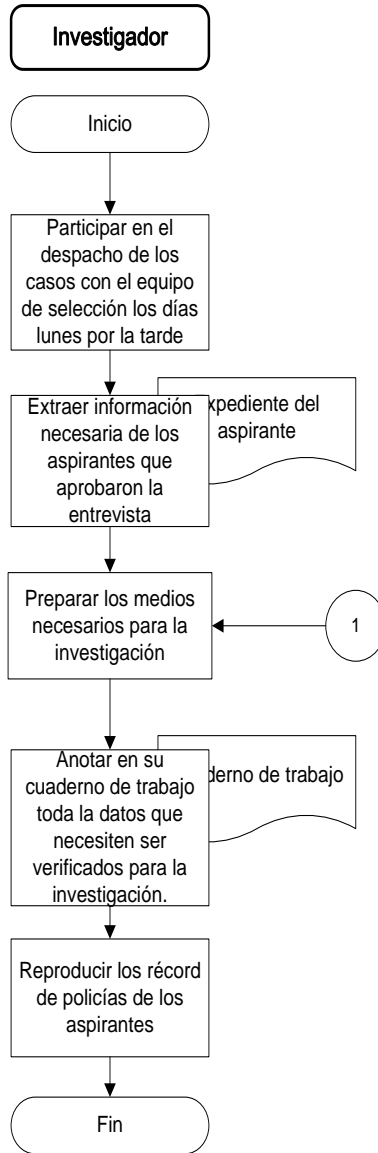



Wackenhut de Nicaragua

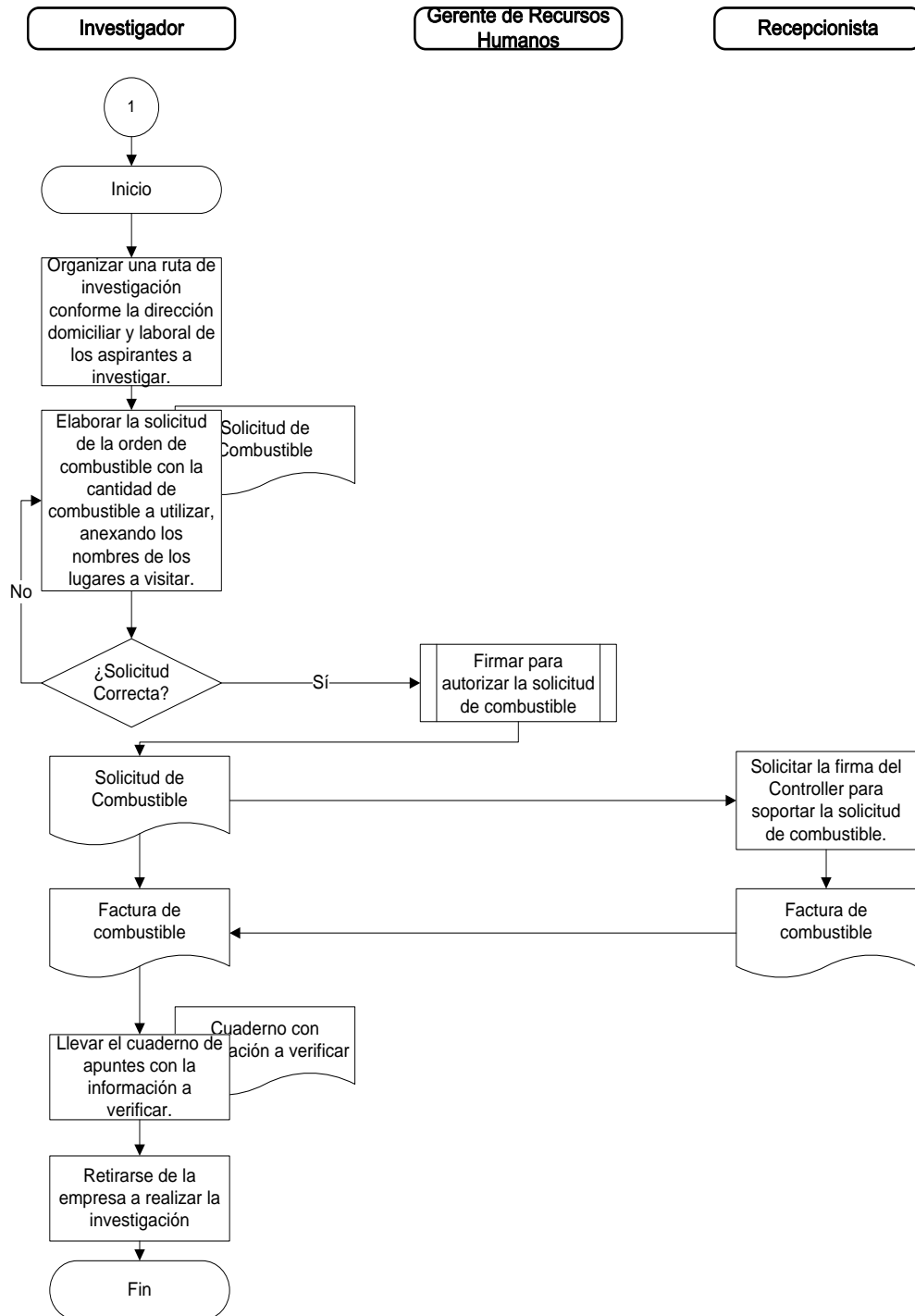
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Investigador	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Jueves 26 de Nov. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Determinar los resultados de la investigación.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	Una vez que han investigado al menos a cuatro aspirantes y se tenga la información necesaria se deben seguir los siguientes procedimientos:	
	2.	Retornar a la empresa G4S, regularmente es a las seis de la tarde.	
	3.	Explicar de forma verbal los resultados de la investigación.	
	4.	Llenar el formato de investigación personal y entregarlo al Gerente de Recursos Humanos, quién será la encargada de decidir quiénes de las aspirantes serán descalificados del proceso. (Ver anexo 12)	


Diagramas

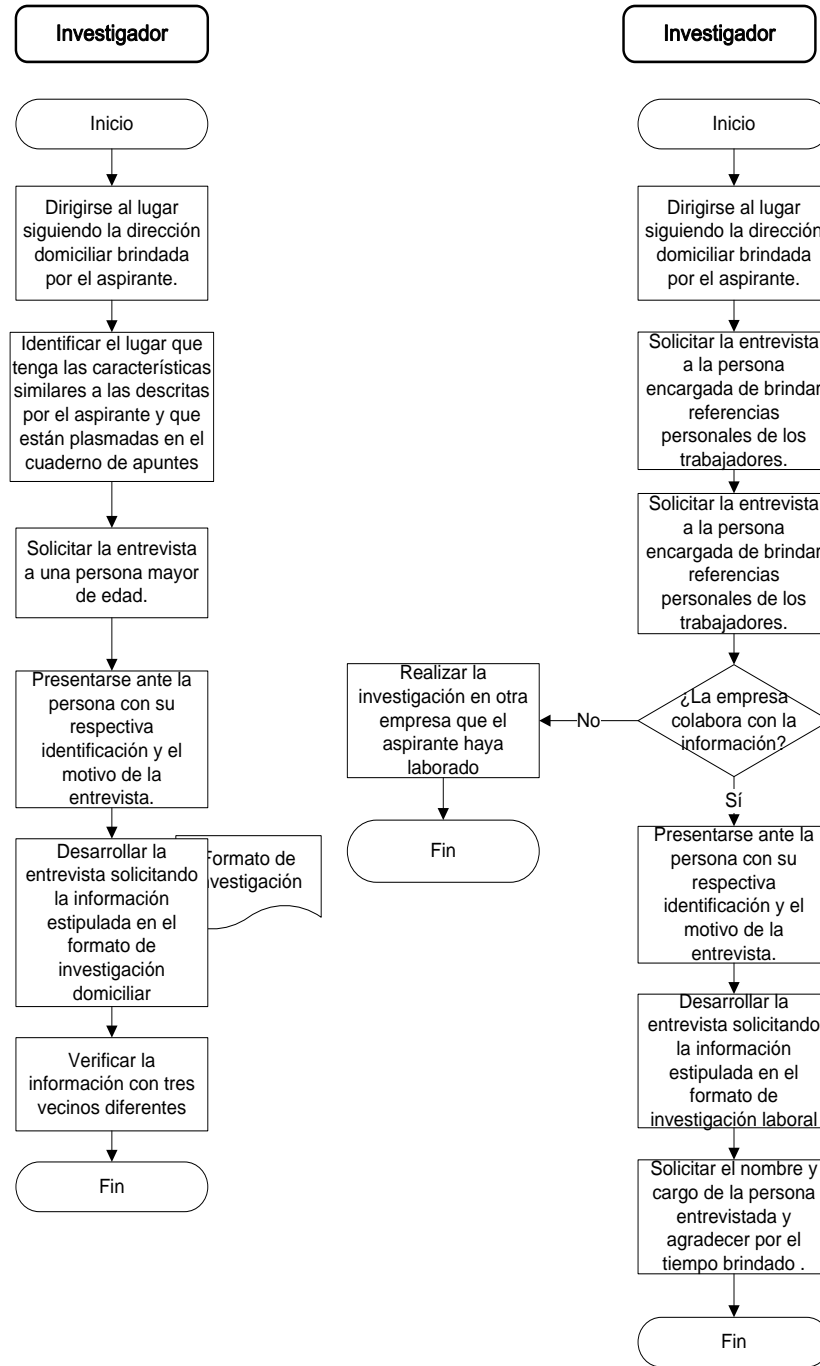
 Organizar el listado de aspirantes a investigar			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Investigador	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




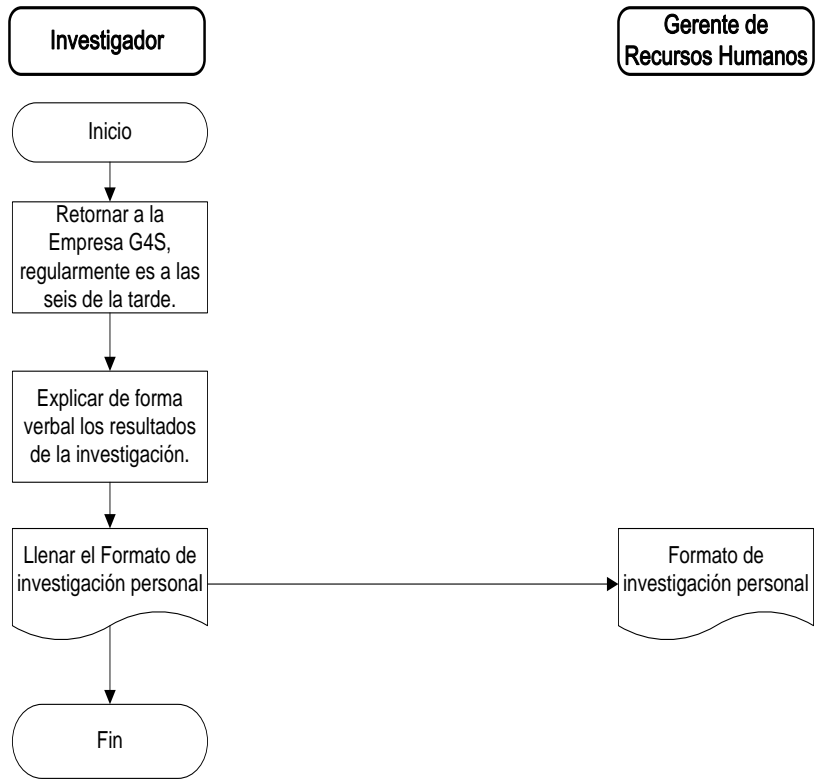
 Preparar los medios necesarios para la investigación.			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Investigador	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Desarrollar la investigación domiciliar/Realizar la investigación laboral			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Investigador	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Determinar los resultados de la investigación			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Investigador	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Tramitador Licencia DAEM



Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Tramitador de Licencia DAEM
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos.
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	Gestionar todos los documentos concernientes con la Policía Nacional como son: Licencia DAEM a los Guardas de nuevo ingreso en la Empresa G4S, Legalización y portación de armas nuevas.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestionar los certificados de los aspirantes a Guardas de Seguridad cuando ya ha concluido la capacitación. ✚ Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a Guardas de Seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten. ✚ Realizar gestión para recuperación de armas, (armas ocupadas por la policía). ✚ Realizar gestión para traslado de armas cuando sea conveniente. ✚ Realizar inventario de las armas de fuego que tiene la empresa anualmente. ✚ Gestionar la inscripción de armas de nuevo título.
Requisitos del Cargo:	Bachiller No tener antecedentes delictivos
Experiencia:	5 años en cargo similares
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Responsabilidad ✚ Trabajo en equipo, Comunicación
Relaciones con otros cargos:	Gerente de Recursos Humanos, Psicólogo, Supervisor de Campo, Responsable de Guardia Operativa.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:
Tramitador de Licencia
DAEM
de Hojas: 1/1

Fecha de elaboración:

Miércoles 02 de Dic. 09.

Fecha de
Aprobación:

Nombre del Procedimiento: Gestionar los certificados de los aspirantes a Guardas de Seguridad cuando ya ha concluido la capacitación.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Realizar carta dirigida al comisionado Mayor encargado de la Policía Nacional, donde se solicita la firma para los certificados para los aspirantes a Guardas de Seguridad.

2.

Solicitar firma del Gerente de Recursos Humanos.

3.

Adjuntar lista de personal de los certificados haciendo constar que pasaron el curso de capacitación.

4.

Dirigirse hacia las oficinas correspondientes y llevar la carta y los certificados.

5.

Entregar al encargado de firmar estos documentos.

6.

Esperar que le firmen los certificados.

7.

Regresar a la empresa G4S.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:
Tramitador de Licencia
DAEM
de Hojas: 1/3

Fecha de elaboración:

Miércoles 02 de Dic. 09.

Fecha de
Aprobación:

Nombre del Procedimiento: Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a Guardas de Seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Revisar el expediente del Guarda de Seguridad si el Record de Policía coordina con la Constancia Judicial debe de tener la misma jurisdicción.

2.

Verificar por medio de los resultados del examen psicológico si la persona esta apta para portar un arma de fuego.

3.


Realizar una carta dirigida al comisionado mayor jefe DAEM correspondiente de estas gestiones, para solicitar las licencias DAEM, adjuntando la lista del personal para DAEM y reproducir una copia de esta para el recibido.

4.

Solicitar firma de Gerente de Recursos Humanos.

5.

Reproducir un formato de registro de personas jurídicas y en la parte superior pegar la fotocopia del certificado del aspirante a Guarda de Seguridad. (Ver anexo 13)

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/3	Nombre del Procedimiento:
Tramitador de Licencia DAEM		Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a Guardas de Seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	6.	<p>Llenar los campos del formato de registro para personal naturales: (Ver anexo 14)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ # de cédula ✓ Residencia ✓ Nombre ✓ Fecha de Nacimiento ✓ Edad ✓ Sexo ✓ Nombre del Padre ✓ Nombre de la Madre ✓ Estado Civil ✓ País ✓ Dirección Actual ✓ Dirección del documento / cédula o Residencia ✓ Nivel académico ✓ Profesión ✓ Oficio ✓ Teléfono ✓ Celular




Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Tramitador de Licencia DAEM	# de Hojas: 3/3	Nombre del Procedimiento: Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a guardas de seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17.	Extraer del expediente del Guarda de Seguridad la fotocopia de cédula de identidad al 200%. Extraer del expediente del Guarda de Seguridad el Récord de policía. Extraer del expediente del Guarda de Seguridad la cédula judicial. Extraer del expediente del Guarda de Seguridad el certificado de salud. Extraer del expediente del Guarda de Seguridad el análisis psicológico. Dirigirse hacia servicios policiales. Entregar la carta a la persona correspondiente de estos trámites. Y todos los documentos que se requieren para estos trámites. Pagar en el banco la cantidad correspondiente por cada Licencia DAEM. Esperar a que le entreguen las licencias DAEM solicitadas. Regresar a la Empresa G4S. Entregar la licencia DAEM a la persona que corresponda. Cuando los Guardas de Seguridad son de nuevo ingreso entregar la licencia DAEM al Responsable de la Guardia Operativa.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Tramitador de Licencia DAEM	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 02 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Realizar gestión para recuperación de armas, (armas ocupadas por la policía).			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	La policía nacional ocupa las armas cuando el Guarda de Seguridad no tiene la respectiva portación del arma por perdida, el # de portación no corresponde al número de serie del arma o cuando el arma esta en mal estado, deteriorada.	
	2.	Realizar solicitud de Recuperación de arma dirigida al Responsable del distrito donde se haya llevado el arma, esto es según el lugar donde se haya ocupado el arma.	
	3.	La policía estudia el caso y coloca la multa según este.	
	4.	Negociar la multa puesta por la policía y llegar a un acuerdo.	
	5.	Recibir la resolución del caso, si se tiene que pagar la multa se dirige hacia el banco y se paga la multa que la policía estima conveniente.	
		Recibir el arma recuperada.	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Tramitador de Licencia DAEM	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 02 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Realizar gestión para traslado de armas cuando sea conveniente.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
		<p>Quando se necesitan armas en las regiones o se tiene que trasladar alguna arma de un lugar a otro se realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una carta para solicitar permiso de traslado de armas a la policía nacional. 2. Detallar lo siguiente en esta carta: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los puntos de donde van a ser trasladado las armas. ✓ Tipo de arma, calibre, marca, serie. ✓ Tipo de automóvil en el que va a ser trasladado el arma. ✓ # de placa del automóvil. ✓ Color. ✓ Nombre del Chofer y del Acompañante. ✓ Motivo del traslado del arma. 3. Recibir de la policía nacional una carta para el trasiego de las armas (autorización del traslado). 	



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Tramitador de Licencia DAEM	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Miércoles 02 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:

Nombre del Procedimiento: Realizar inventario de las armas de fuego que tiene la empresa anualmente.

Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	1.	Revisar listado de registro de la base de datos de la policía y comparar con el inventario de armas de la empresa de la siguiente manera:
	2.	Dirigirse hacia todos los objetivos de las distintas zonas de Managua para levantar un inventario de las armas que posee la empresa.
	3.	Verificar el inventario de armas de la empresa con la lista de registro de la base de datos de la policía nacional.
	4.	Llevar un registro de las armas robadas.
	5.	Mostrar la cantidad y detalles de las armas que faltan y explicar por qué ocurre esta eventualidad.
	6.	Archivar toda la documentación.




Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza. Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Tramitador de Licencia DAEM	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Miércoles 02 de Dic. 09.	Fecha de Aprobación:

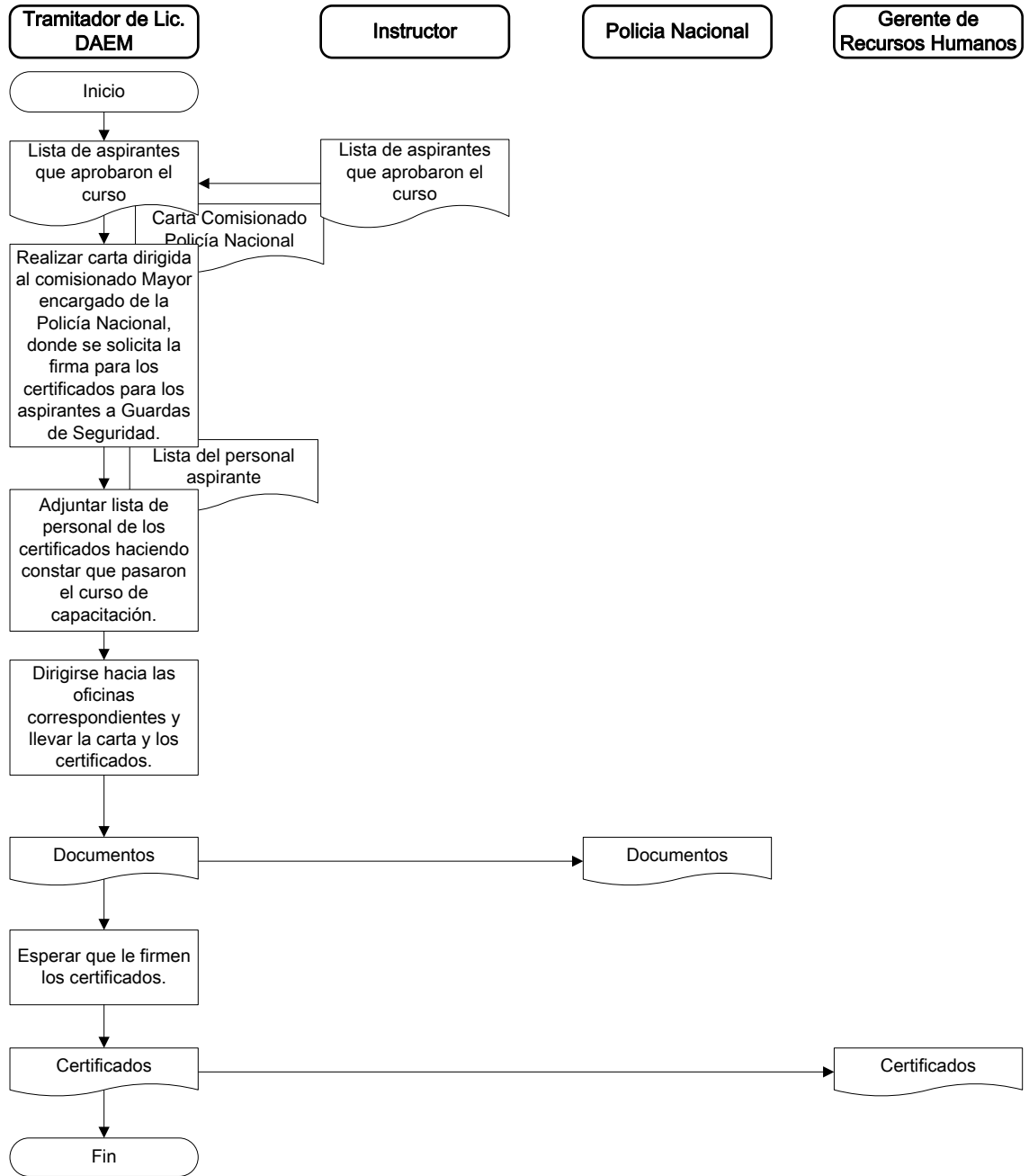
Nombre del Procedimiento: Gestionar la inscripción de armas de nuevo título.


Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	1. 2. 3.	<p>Cuando la empresa G4S compra un arma se tiene que realizar el siguiente procedimiento para la inscripción de arma de nuevo título:</p> <p>Elaborar una carta dirigida al comisionado mayor encargado de estas gestiones, para solicitar verificación, autorización y legalización de las armas.</p> <p>Trasladar las armas al lugar donde serán verificadas, autorizadas y legalizadas.</p> <p>Poseer los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facturas de compras originales de las armas. ✓ Solvencia Municipal original y copia. ✓ Solvencia Fiscal. ✓ Poder de la persona que realiza la gestión de inscripción de las armas. ✓ Récord de policía de la persona que realiza la gestión de inscripción de las armas.

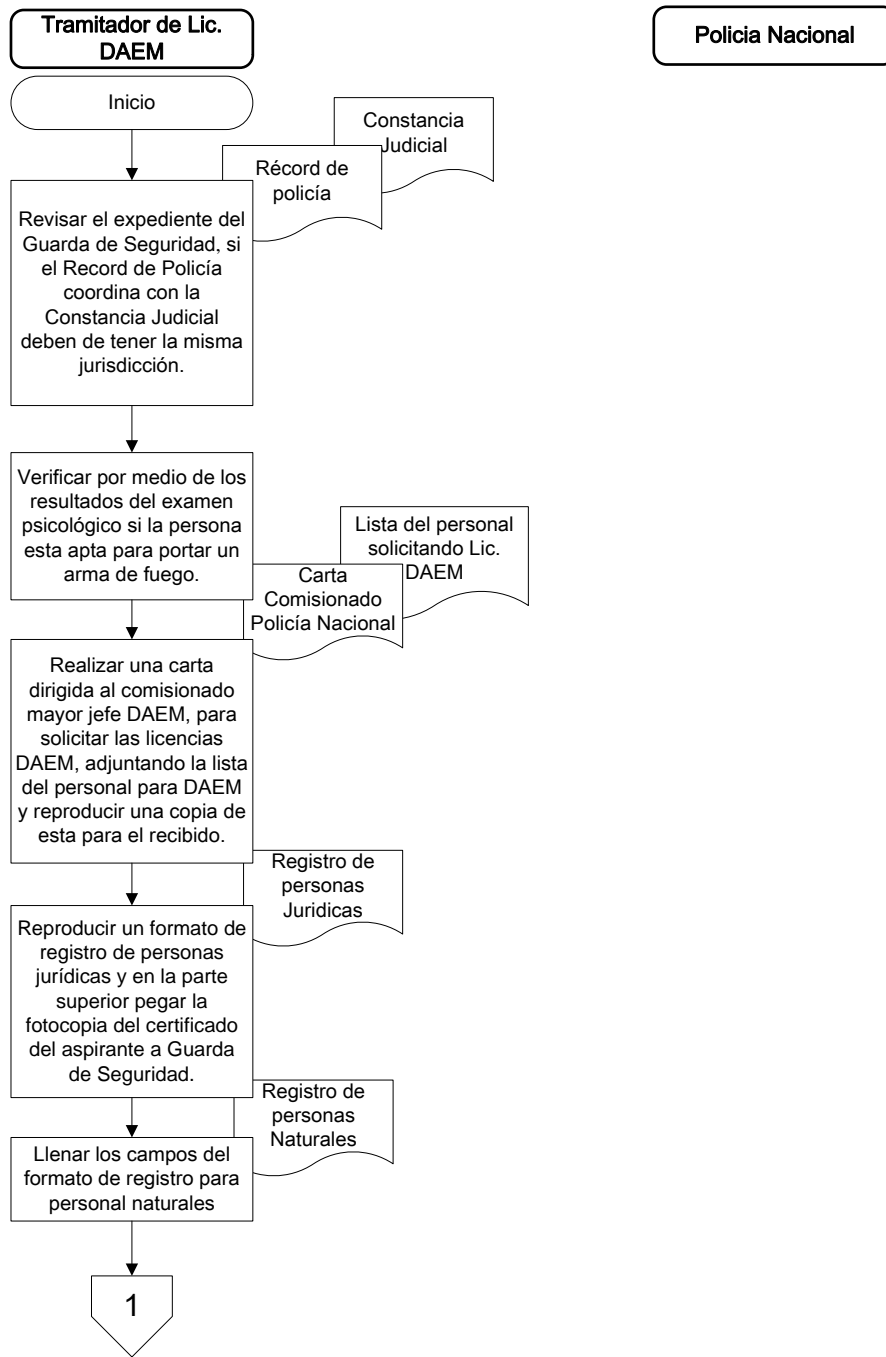
 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento:
Tramitador de Licencia DAEM		Gestionar la inscripción de armas de nuevo título.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	4.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotocopia de cédula de la persona que realiza la gestión de inscripción de las armas. Confirmar que la verificación realizada por el poseedor sea la adecuada, verificar si esta correctamente la serie, descripción de las armas, tipo, calibre, marca, serie, resultados de la verificación.
	5.	Firmar verificación de poseedores de armas de fuego.
	6.	Regresar a la empresa G4S.
	7.	Archivar toda la documentación.


Diagramas

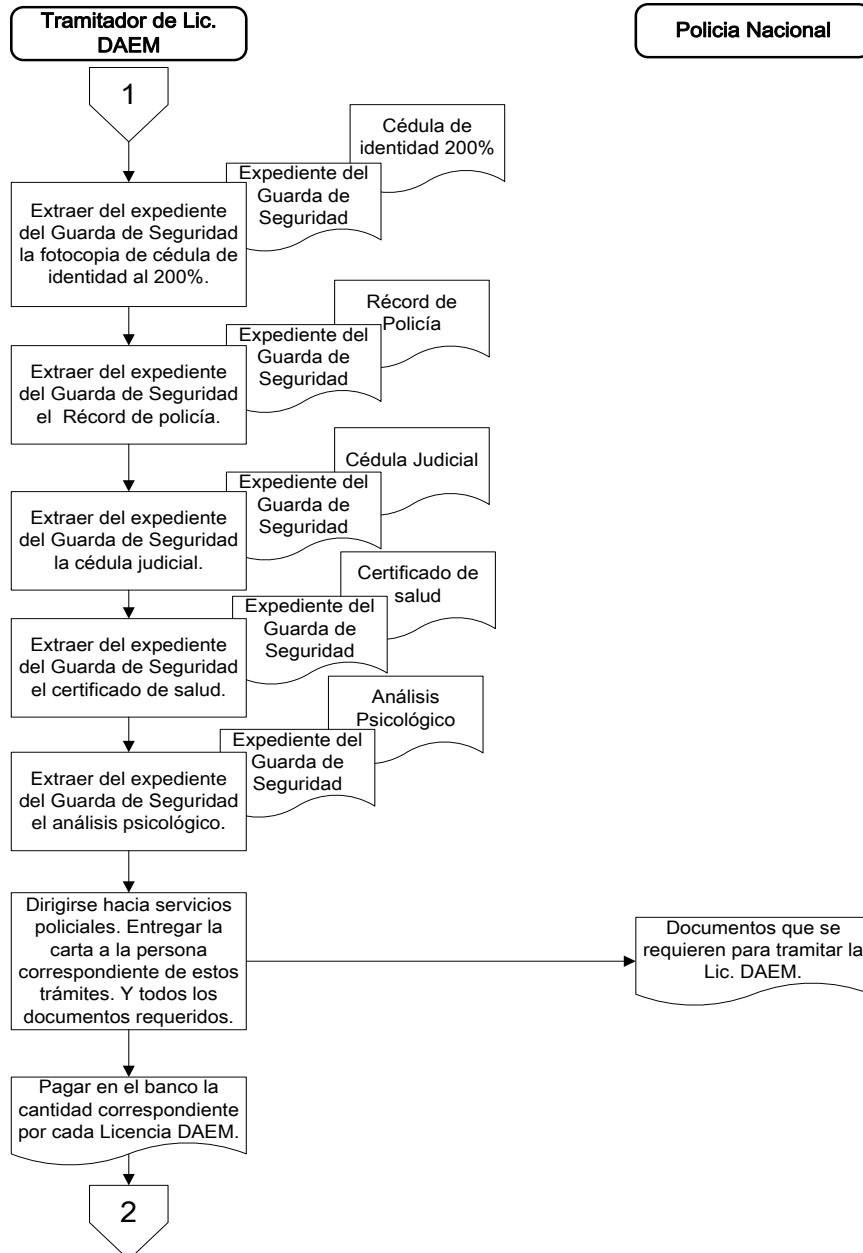
 Gestionar los certificados de los aspirantes a Guardas de Seguridad cuando ya ha concluido la capacitación.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 28-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




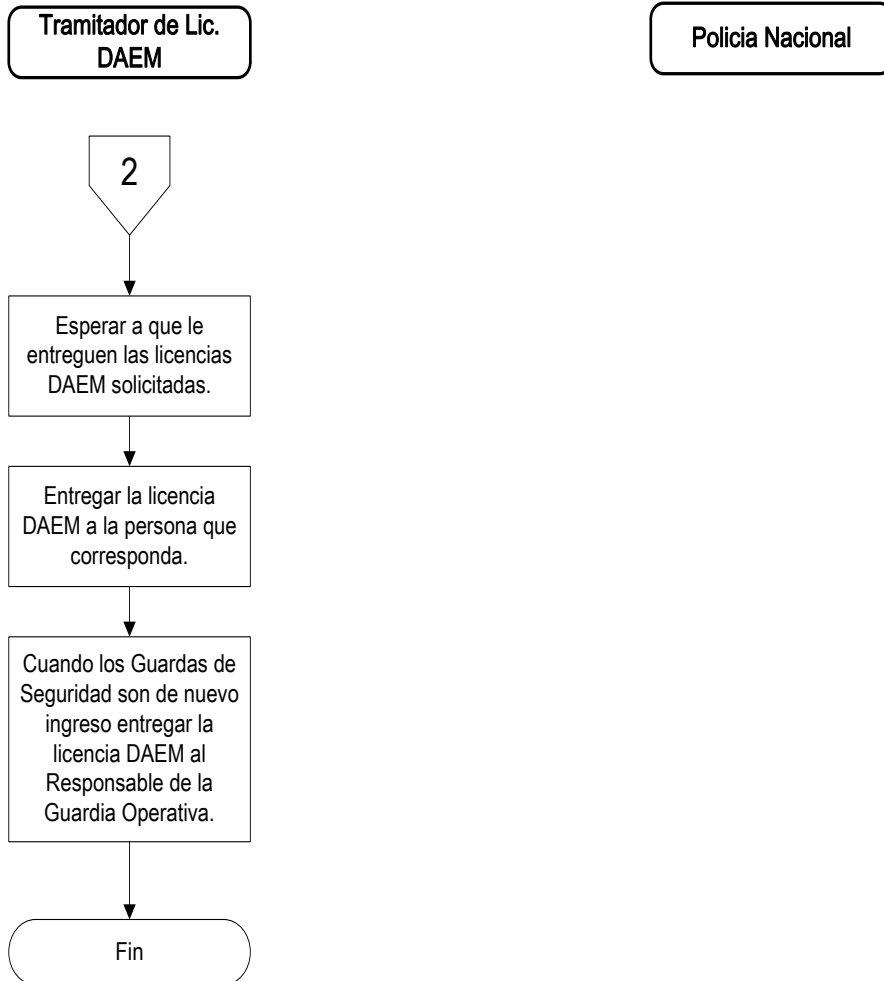
 Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a Guardas de Seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 28-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




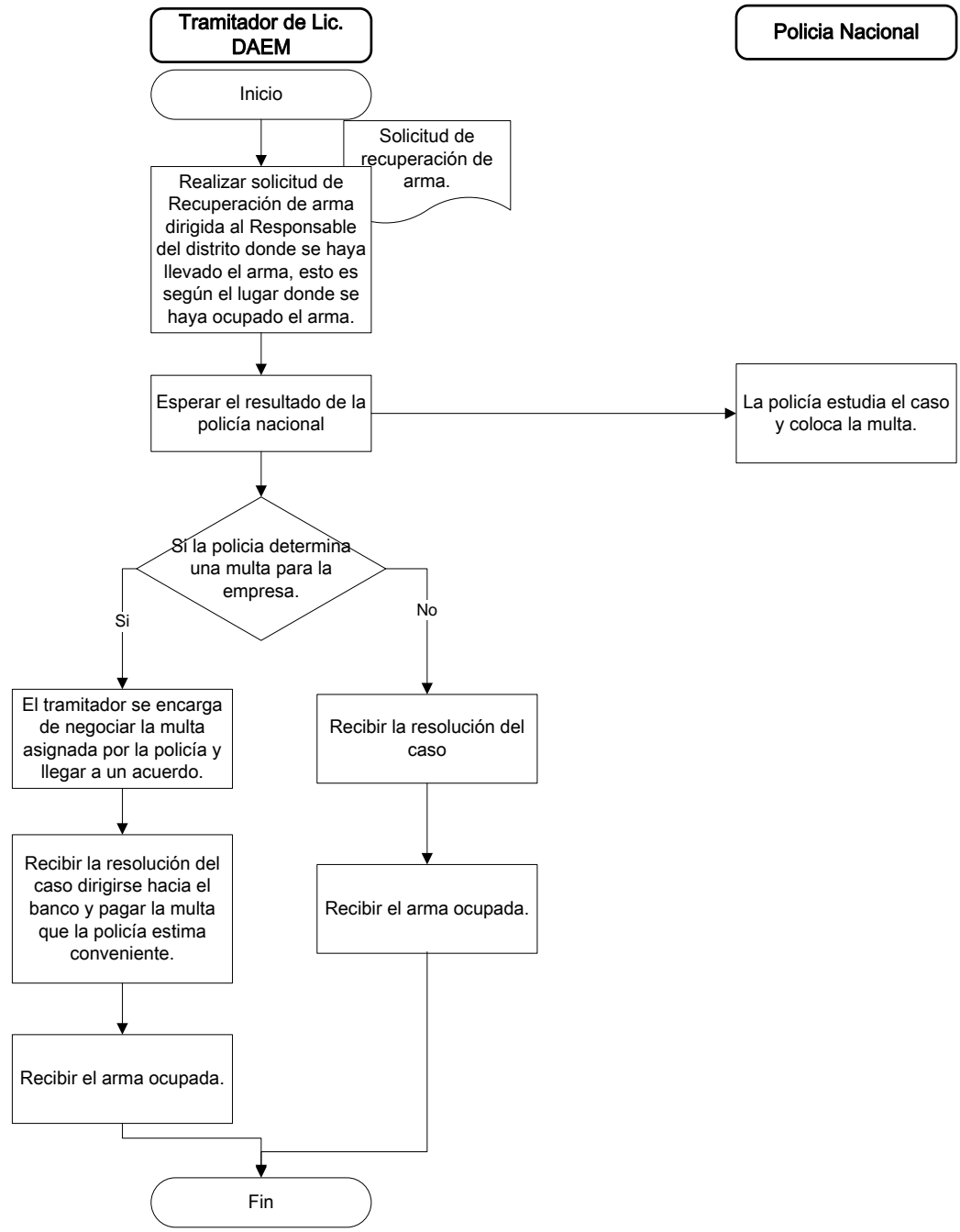
 Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a Guardas de Seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 28-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Gestionar las licencias DAEM a los aspirantes a Guardas de Seguridad y a los Guardas de Seguridad que lo necesiten.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 28-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Realizar gestión para recuperación de armas, (armas ocupadas por la policía).			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			





Realizar gestión para traslado de armas cuando sea conveniente

Gerencia
Recursos Humanos

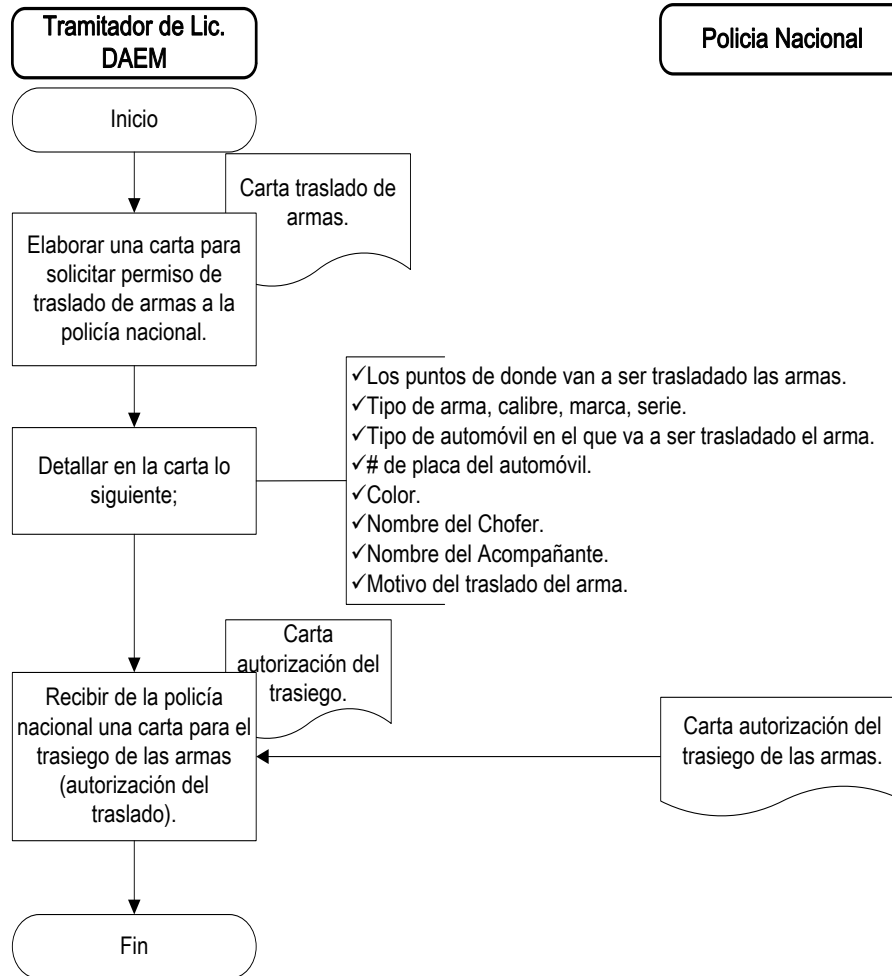
Cargo:
Tramitador de Lic. DAEM


Fecha de elaboración: 29-01-10

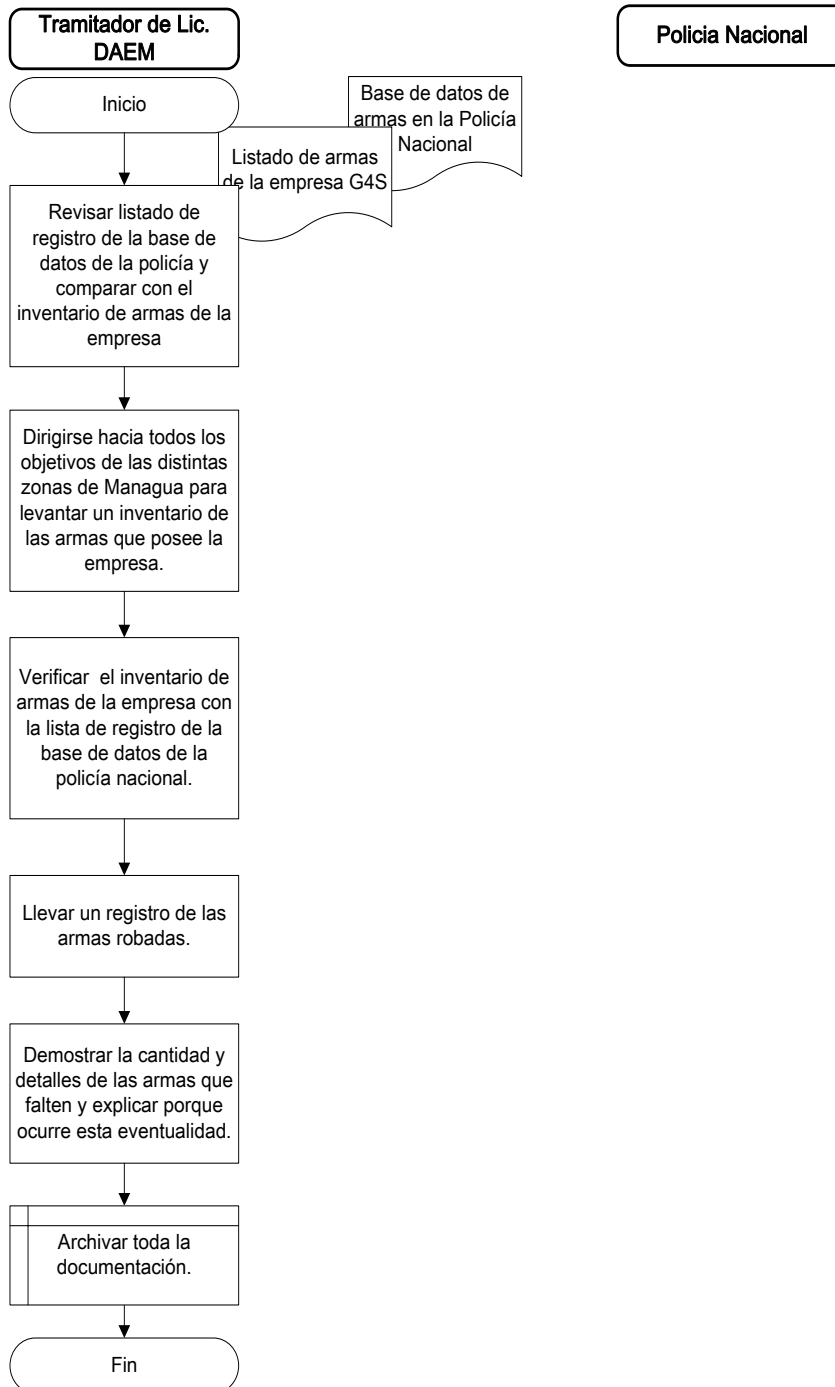
Fecha de aprobación:


Elaborado por:

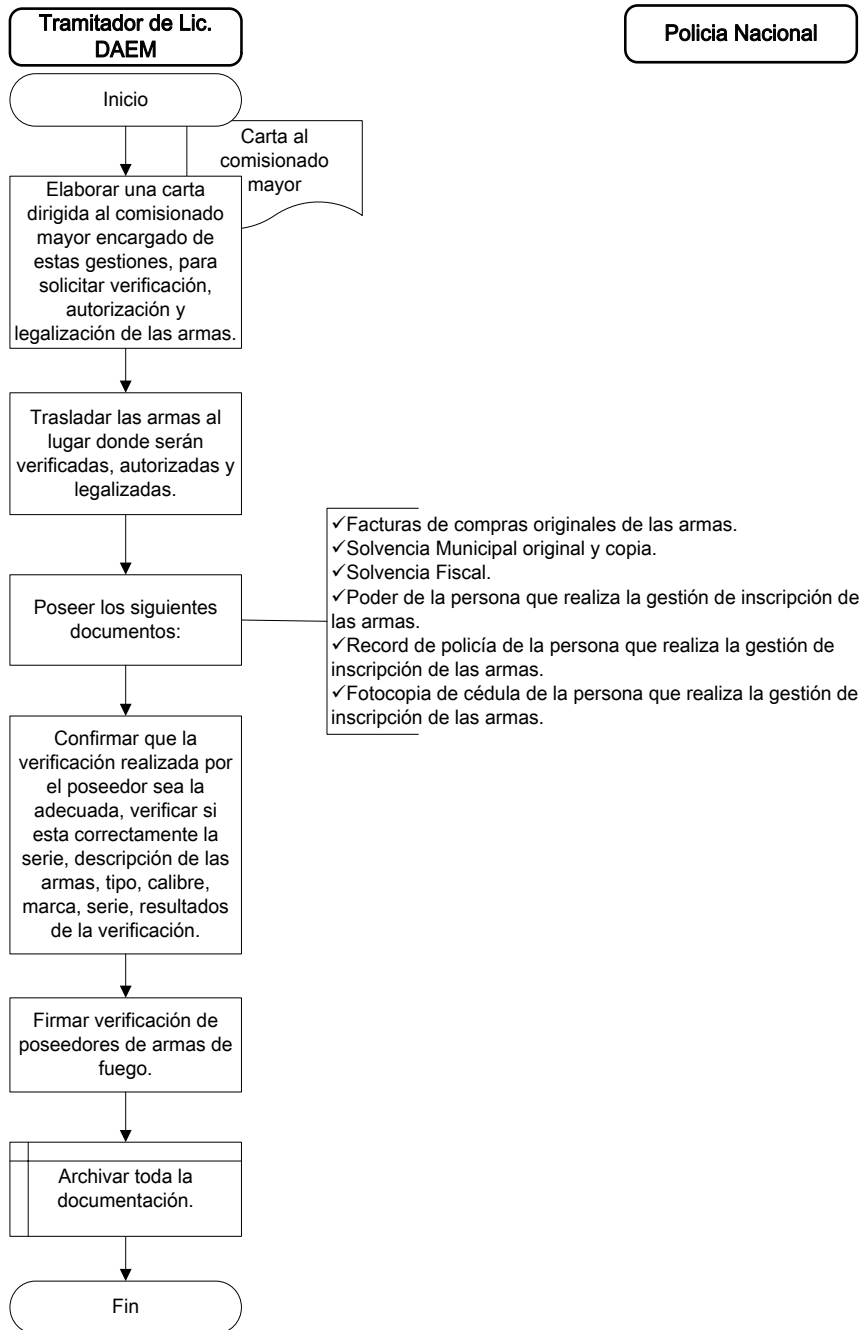
Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.



 Realizar inventario de las armas de fuego que tiene la empresa anualmente.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Gestionar la inscripción de armas de nuevo título.			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Tramitador de Lic. DAEM	Fecha de elaboración: 29-01-10	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



Psicólogo



Manual de Funciones “Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo:	Psicólogo.
Ubicación:	Gerencia Recursos Humanos.
Jefe inmediato:	Gerente de Recursos Humanos.
Subordinados o personal a cargo:	N/A
Cantidad de puestos:	1
Nivel:	III
Función General:	Evaluación, análisis y atención psicológica del personal interno y de nuevo ingreso de la empresa G4S.
Funciones Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Control de documentación y registros. ✚ Realizar entrevistas para el reclutamiento y selección de personal. ✚ Aplicar las pruebas psicológicas al personal de nuevo ingreso. ✚ Impartir clase de políticas salariales y beneficios de la empresa G4S. ✚ Realizar las evaluaciones y análisis psicológicos. ✚ Exponer resultados evaluativos ante el personal del Sistema de Selección. ✚ Elaborar las estadísticas de los solicitantes de empleo del mes. ✚ Asistir psicológicamente a los empleados de la organización.
Requisitos del Cargo:	Licenciado en Psicología.
Experiencia:	En psicología laboral.
Competencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Empatía. ✚ Nivel de tolerancia alto. ✚ Autocontrol de emociones. ✚ Adaptable al ambiente laboral. ✚ Habilidades de entrevista, establecimiento de clima adecuado y obtención de colaboración e información. ✚ Capacidad de escucha.

- ✚ Habilidades sociales de comunicación y de negociación
- ✚ Capacidad de trabajar en equipo, de organización y de análisis.
- ✚ Facilidad para planificar o programar.
- ✚ Capacidad para la toma de decisiones, afrontamiento.
- ✚ Capacidad de observación.

Relaciones con otros Cargos:

Gerente de Recursos Humanos, Poligrafía, Investigación, Instrucción, Cartera y Cobro.



Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos


Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 1/9	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Etapa de Pre-selección. Revisar que la documentación presentada sea original, esté completa y actualizada. La documentación requerida es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Currículum actualizado ✓ Récord de policía actualizado trámite Ley 510. ✓ Cédula Judicial. ✓ Certificado de Salud de Centro de Salud de público. ✓ Cédula de identidad original y 4 copias. ✓ Nivel académico acorde al puesto solicitado. ✓ Cuatro fotografías tamaño carnet. ✓ Cartas de recomendación. ✓ Constancias de trabajos anteriores. ✓ Reconocer la mentira en la información brindada por el entrevistado. 	
	2.	Comprobar que los candidatos reúnen las condiciones	



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 2/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	3. 1. 2. 3. 1. 2.	<p>que se han exigido en el anuncio de selección.</p> <p>Realizar una distinción entre candidatos posiblemente adecuados e inadecuados en base a la información contenida en el currículum y carta de presentación.</p> <p>Etapas de Selección.</p> <p>Comparar los requisitos del cargo que deben satisfacerse con las características de los candidatos que se presentan a disputarlo</p> <p>Elegir entre la lista de candidatos, la persona que satisface mejor los requisitos exigidos para ocupar el cargo disponible.</p> <p>Aplicar los instrumentos de Selección:</p> <p><u>Análisis Curricular</u></p> <p>Obtener información acerca de la historia o recorrido laboral del candidato y por lo tanto, es un elemento que permite tener una primera aproximación a los estudios, formación, cargos ocupados, años de experiencia, duración en los cargos, entre otros.</p> <p>Utilizar la información como instrumento de apoyo para la entrevista, ya que a partir de este se podrá profundizar en aspectos laborales que revisten particular interés para el cargo a cubrir.</p>

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 3/9	Nombre del Procedimiento:
Psicólogo		Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	1.	<p><u>Entrevista:</u></p> <p>Aunque el candidato no haya aprobado la etapa de pre-selección se procede a realizar la entrevista.</p> <p>Preparar la entrevista</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Determinar los objetivos específicos de la entrevista; el método para alcanzar el objetivo de la entrevista; y la mayor cantidad posible de información BIOPSICOSOCIAL acerca del candidato entrevistado. b) Conocer perfectamente las funciones que va a realizar la persona que ocupará el puesto vacante. c) Comprobar que se satisfagan ciertas condiciones: <p>Ambiente: el ambiente físico debe ser privado, confortable y sólo para ese fin, consiste en un clima ameno y cordial, iluminación adecuada y buena ventilación.</p> <p>Apertura: Es el inicio de la entrevista, la recepción formal del entrevistado.</p> <p>Comunicación: Establecer un clima de confianza, simpatía que se establece entre el entrevistador y el entrevistado, disminuir las tensiones, el nerviosismo del entrevistado, romper el hielo con preguntas ligeras</p>

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 4/9	Nombre del Procedimiento:
Psicólogo		Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	2.	<p>O triviales (Ejemplo: el clima, el tránsito, el último evento deportivo, etc.).</p> <p>Acercamiento. Es el establecimiento de una distancia social, de acuerdo al tipo de entrevista y objetivo de la misma. Algunas formas de marcar la distancia social se pueden encontrar en el "tuteo" o en el hablar de "usted", la posición del escritorio, el lugar de la entrevista, etc. Dirigir la entrevista con gran habilidad y tacto.</p> <p>Desarrollo de la entrevista: es la etapa fundamental del proceso, en el que se obtiene la información requerida, se aplica un estudio biopsicosocial al aspirante en el cual se evalúa la composición física y conductual, sus intelectos, equilibrio emocional, estabilidad de tiempo y de espacio y una integración de estos elementos.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presentarse ante el entrevistado y solicitarle que tome asiento. b) Establecer contacto con el candidato para obtener información respecto de su vida y estudios académicos. No debe darse oportunidad para que períodos oscuros de su vida pasen inadvertidos. El papel del psicólogo es importancia capital en la entrevista, debido a los



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 5/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>profundos conocimientos acerca de los individuos y la interpretación que puede hacer acerca de las respuestas que entrega y el modo en que lo hace.</p> <p>c) Negociar con el entrevistado a que proporcione información que sea verídica.</p> <p>d) Detectar en el entrevistado cualquier afección psicológica que impidan el desarrollo adecuado de su trabajo que ponga en riesgo su vida y la de otros,</p> <p>e) Las entrevistas varían de acuerdo al cargo que aspira, existen diferentes formatos de entrevistas entre las cuales están: conductor, Guarda de Seguridad, personal de ventas, operaciones y personal de administración.</p> <p>f) Explicar al candidato los requisitos para trabajar en G4S, las distintas pruebas a realizar (poligrafía, investigación, curso de instrucción y psicología) y las políticas salariales de la empresa</p> <p>Las entrevistas más comunes es la de Guardas de Seguridad donde debe reunirse la siguiente información:</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 6/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del entrevistado. ✓ Verificar estado civil y la edad. ✓ Nivel académico, estudios y cursos realizados. ✓ Información de todos los trabajos anteriores, duración y motivos de renuncia o despido. ✓ Nombre de su jefe de trabajo anterior. ✓ Si posee licencia DAEM. ✓ Lugar de nacimiento, número de cédula, número telefónico, número celular. ✓ Referencias de su casa de habitación. ✓ Datos personales de los padres y pareja en caso que lo hubiere. ✓ Tiempo de estar desempleado. ✓ Que conocimiento tiene de irregularidades e incidencias en su centro de trabajo anterior. ✓ Cómo se enteró del trabajo. ✓ Hábitos y adicciones. ✓ Cuando fue la última vez que consumió alcohol u otras drogas. ✓ Comportamiento en el lugar de habitación. ✓ Si la casa es propia o alquilada. ✓ Cuántas personas dependen de su salario. ✓ Si está atrasado en algún pago, deudas y el monto de las mismas.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 7/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	3.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Problemas con la policía. ✓ Viajes realizados a dónde y por cuánto tiempo. ✓ Historial médico, enfermedades que padece, si tiene problemas de visión ✓ Desde que edad trabaja. <p>Terminación de la entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar la oportunidad al entrevistado de hacer preguntas sobre algún punto que no le haya quedado claro, también es recomendable el que se le solicite si desea agregar algo más. ✓ Agradecer al aspirante por haber colaborado. Se le indica que la decisión de contratación no es sólo del entrevistador, que existen otras personas involucradas en el proceso y si puede continuar o no en el proceso. ✓ Si el candidato no clasifica se le debe regresar toda su documentación, paralelamente se debe grabar en el sistema el motivo de rechazo. ✓ Si el candidato clasifica en la entrevista se debe citar para el día siguiente al curso de inducción, pero debe de estar claro que esto no garantiza su ingreso a la empresa.




Wackenhut de Nicaragua


Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 9/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar los procedimientos a los aspirantes a ocupar un cargo.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	3. 4. 5. 6.	<p>Comunicar el tiempo estipulado para la realización de la prueba</p> <p>Contestar las preguntas de los candidatos siempre dentro del contexto de las instrucciones de la prueba. En caso de ser necesario se debe explicar a los aspirantes el llenado de la prueba esto consiste en repetir en repetir o parafrasear las instrucciones o en poner ejemplos de práctica que aclaren cualquier confusión. Los candidatos deben comprender las instrucciones antes de que comience la prueba.</p> <p>Verificar, ocasionalmente, el progreso de los examinados. Circular demasiado por el área no beneficia a los candidatos y tiende a ponerlos ansiosos.</p> <p>Comprobar las condiciones físicas. Los sujetos deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estar físicamente cómodos y emocionalmente tranquilos. ✓ No tener interrupciones ni distracciones. ✓ Poder manejar sus materiales de examen. ✓ Estar separados convenientemente para disminuir la tendencia a que copien. ✓ Verificar las condiciones psicológicas: El Psicólogo debe mostrarse tranquilo y animado.





Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 1/2	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Realizar las evaluaciones y análisis psicológicos.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Consiste en identificar, analizar y concluir los elementos medibles de los resultados referidos por la prueba IPG(Inventario de personalidad de Gordon)	
	2.	Ubicar las plantillas de calificación conforme a la columna correspondiente.	
	3.	Sumar el total de "X" y ubicar el total en la casilla correspondiente.	
	4.	Una vez que se han obtenido los totales se debe ubicar la numeración en las normas percentiles según la diferencia de género (existen dos tipos para varón y para mujer) para conocer el valor correspondiente.	
		Comparar ese resultado con los estándares niveles de clasificación (60-100 alto, 40-60 medio, menos de 40 bajo), estos niveles son FLEXIBLES y determinan los valores que miden la responsabilidad, estabilidad emocional, relaciones interpersonales, la energía que muestra en su	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento:
Psicólogo		Realizar las evaluaciones y análisis psicológicos.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Gerente de Recursos Humanos/ Poligrafía/ Investigación/ Instructor.	5.	trabajo, cautela y ascendencia. Elaborar un informe escrito individual para cada aspirante acorde a los resultados de la prueba. Los resultados del test no son buenos o malos en sí mismos, sino que en conjunto representan un aspecto medible en el individuo, el cual puede o no adecuarse a los objetivos de la empresa.
	6.	Informar de sus conclusiones al equipo del proceso de selección (Gerente Recursos Humanos, Poligrafía, Investigación, Instrucción), los que deciden cuál es la persona a contratar, lo que le da más transparencia al proceso.

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Exponer resultados evaluativos ante el personal del Sistema de Selección.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Elaborar una conclusión por cada aspirante de acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas y en las pruebas psicométricas.	
	2.	Reunirse con el Gerente de Recursos Humanos, los Poligrafistas, Investigador y el Instructor, para Consolidar la información y decidir si se contratará o no al aspirante.	
	3.	En caso que el aspirante no cumpla con los requisitos informarle al aspirante que debe abandonar el curso de instrucción y entregarle su papelería	

 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.	Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.		
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.	Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.		
Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 1/4	Fecha de elaboración: Lunes 04 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Impartir clase de políticas salariales y beneficios de la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Saludar y presentarse como Psicólogo de la empresa G4S.	
	2.	Comunicar su disposición en cualquier problema emocional.	
	3.	Felicitarse y motivar a todos los nuevos ingresos al sistema G4S.	
	4.	Explicar brevemente los valores, misión y visión de la empresa.	
	5.	Aclarar el sistema de pago por el servicio brindado y las de deducciones que pueden tener por instruir en beneficios adicionales.	
	6.	Explicar con quién se deben de avocar en caso de reclamos de turnos extraordinarios o cualquier referido al pago del servicio brindado en estos casos le compete al Programador de Horarios en caso de cambios de uniforme, solicitud de constancias.	
	7.	Brindar la información referente a las políticas	

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/4	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Psicólogo		<p>Impartir clase de políticas salariales y beneficios de la empresa G4S.</p>
		<p>salariales y beneficios que otorga G4S a todos sus colaboradores.</p> <p><u>Políticas salariales</u></p> <p>a) Explicar el salario básico</p> <p>b) Valor de la hora extra.</p> <p>c) Pago de viático.</p> <p>d) Exponer los días de pago, hacer énfasis en que la empresa paga 2 ó 3 días antes.</p> <p>e) Calcular un ejemplo de cuánto obtiene el guarda de seguridad en una quincena.</p> <p>f) Los días feriados son pagados dobles.</p> <p><u>Beneficios otorgados por G4S</u></p> <p>a) Seguro de vida: es 12 veces el salario básico, este seguro se pierde en caso de que el guarda ingiera licor y a consecuencia de este sufra algún accidente o se lesione, y por provocar alguna riña o pelea.</p> <p>b) 33 % para medicina: el trabajador tiene derecho a un 33 % de su seguro en aseguradora LA FISE para algunas medicinas que el INSS no cubra.</p> <p>c) Programa de óptica: El trabajador goza de este programa cuando tiene 6 meses de laborar para G4S.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 3/4	Nombre del Procedimiento: Impartir clase de políticas salariales y beneficios de la empresa G4S.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p><u>Beneficios otorgados por G4S</u></p> <p>d) Programa Financia: Con 7 meses de laborar para G4S puede hacer adelantos de salarios, con 1 año puede solicitar préstamos a financiera LA FISE.</p> <p>e) Programa de cumpleaños: para los trabajadores que estén de cumpleaños se hace una actividad en la cual se rifan de 10 a 15 canastas básicas, a este evento no asisten todos sino que se hace una rifa entre los cumpleaños para ver seleccionar a los favorecidos.</p> <p>f) Programa recomienda un amigo: por cada persona que se recomiende y logre ingresar a laborar a G4S la persona que lo recomienda recibe un beneficio de \$30. 50% al ingresar. 50% a los 5 meses de que el Guarda recomendado brinde sus servicios</p> <p>g) Portación de licencia DAEM: todos aquellos ingresos que tengan sus licencias DAEM se les otorga un beneficio monetario, esta licencia no debe de haber sido tramitada por G4S.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Psicólogo	# de Hojas: 4/4	Nombre del Procedimiento: Impartir clase de políticas salariales y beneficios de la empresa G4S.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	8.	<u>Beneficios de Ley</u> <ul style="list-style-type: none"> a) Seguro social. b) Vacaciones. c) Aguinaldo. d) Pago quincenal. <p>Recordar a los aspirantes de que en caso de que sufran algún accidente tiene 3 días para reportarlo.</p>



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por:

Lic. Elibelice Espinoza.

Autorizado por:

Ing. Gustavo Paguaga.

Elaborado por:

Silvana Gabriela Mena Bonilla.

Diana Carolina Rodríguez Hernández.

Fanny Iracema Velásquez Moreno.

Nombre del Cargo:

Psicólogo

de Hojas: 1/2

Fecha de elaboración:

Lunes 04 de Enero 10.

Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar las estadísticas de los solicitantes de empleo del mes.

Cargos Relacionados
No.
Descripción de la Actividad

1.

Realizar una estadística por curso.

2.

Grabar en el sistema la cantidad de:


- ✓ Personas que aspiraron a algunos de los cargos.
- ✓ Aspirantes que entraron en curso.
- ✓ Aspirantes rechazados y motivo de rechazo.
- ✓ Actualizar el listado de personas en curso.

3.


4.

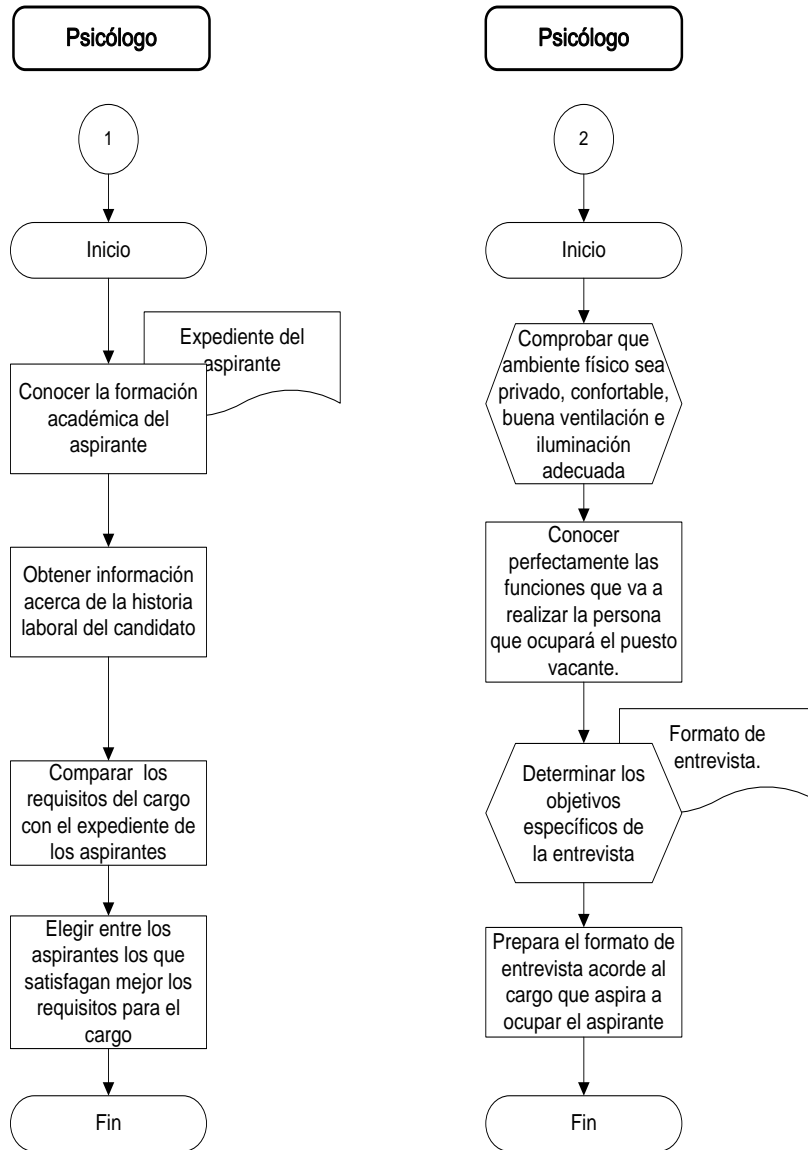
Anotar nombres y apellidos y la fecha de curso
Especificar el medio por el cual se enteraron del trabajo, pueden ser:


- ✓ Por cuenta propia.
- ✓ Programa recomienda a un amigo.
- ✓ Por periódico.
- ✓ Reingreso.
- ✓ Volantes.
- ✓ Radio.

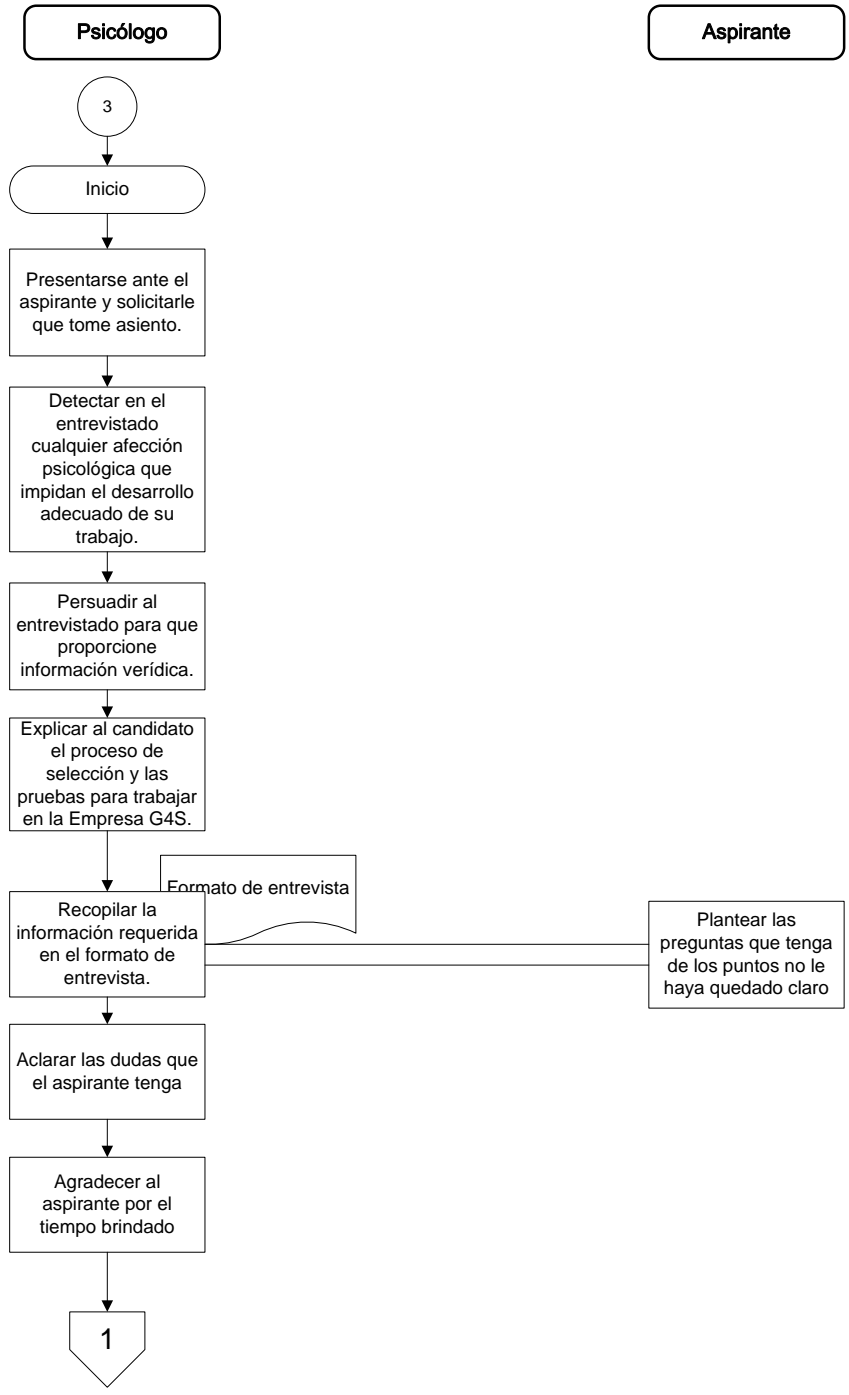
 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo:	# de Hojas: 2/2	Nombre del Procedimiento:
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
Psicólogo		Elaborar las estadísticas de los solicitantes de empleo del mes.
	5.	<p>Realizar el reporte mensual de movimiento acumulados de Guarda de Seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anotar la fecha de inicio y fin de mes. ✓ Cantidad de aspirantes que se presentaron a pre-selección. ✓ Cantidad de aspirantes que se presentaron a pre-entrevistas. ✓ Total de aspirantes que aprobaron el sistema de selección y de egresos. ✓ Cantidad de aspirantes rechazados y especificar por quién(ya sea psicología, poligrafía, investigación) ✓ Medios por los que se enteraron del trabajo.


Diagramas

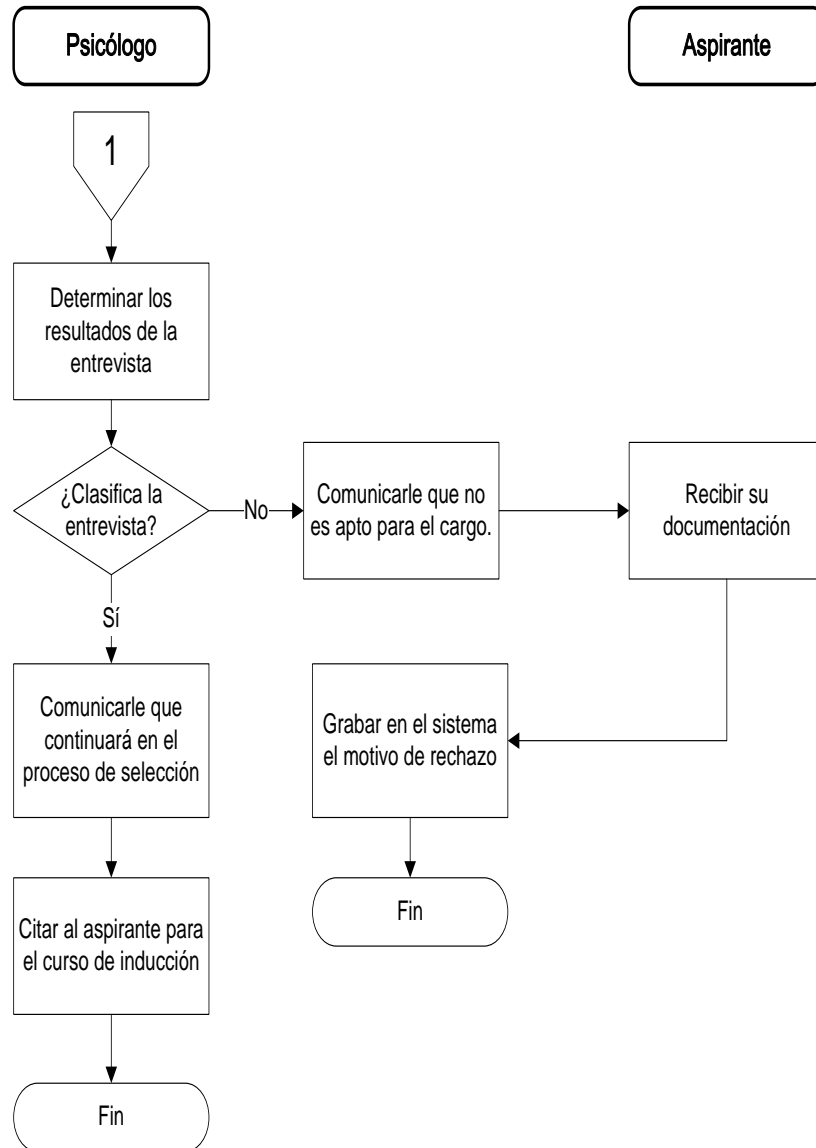
 Realizar el análisis curricular / Preparación de entrevista.			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




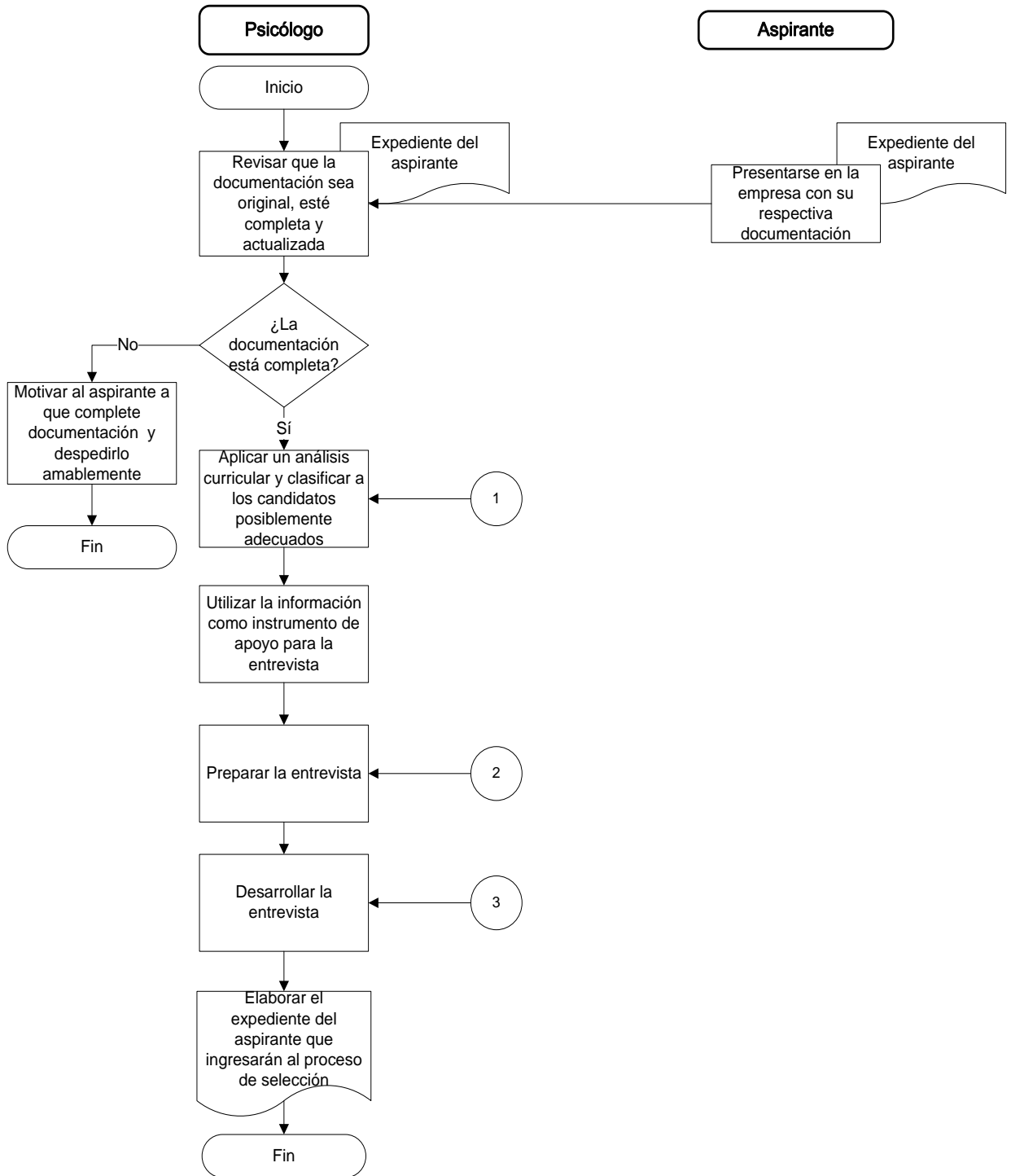
 Realizar entrevistas a los aspirantes			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




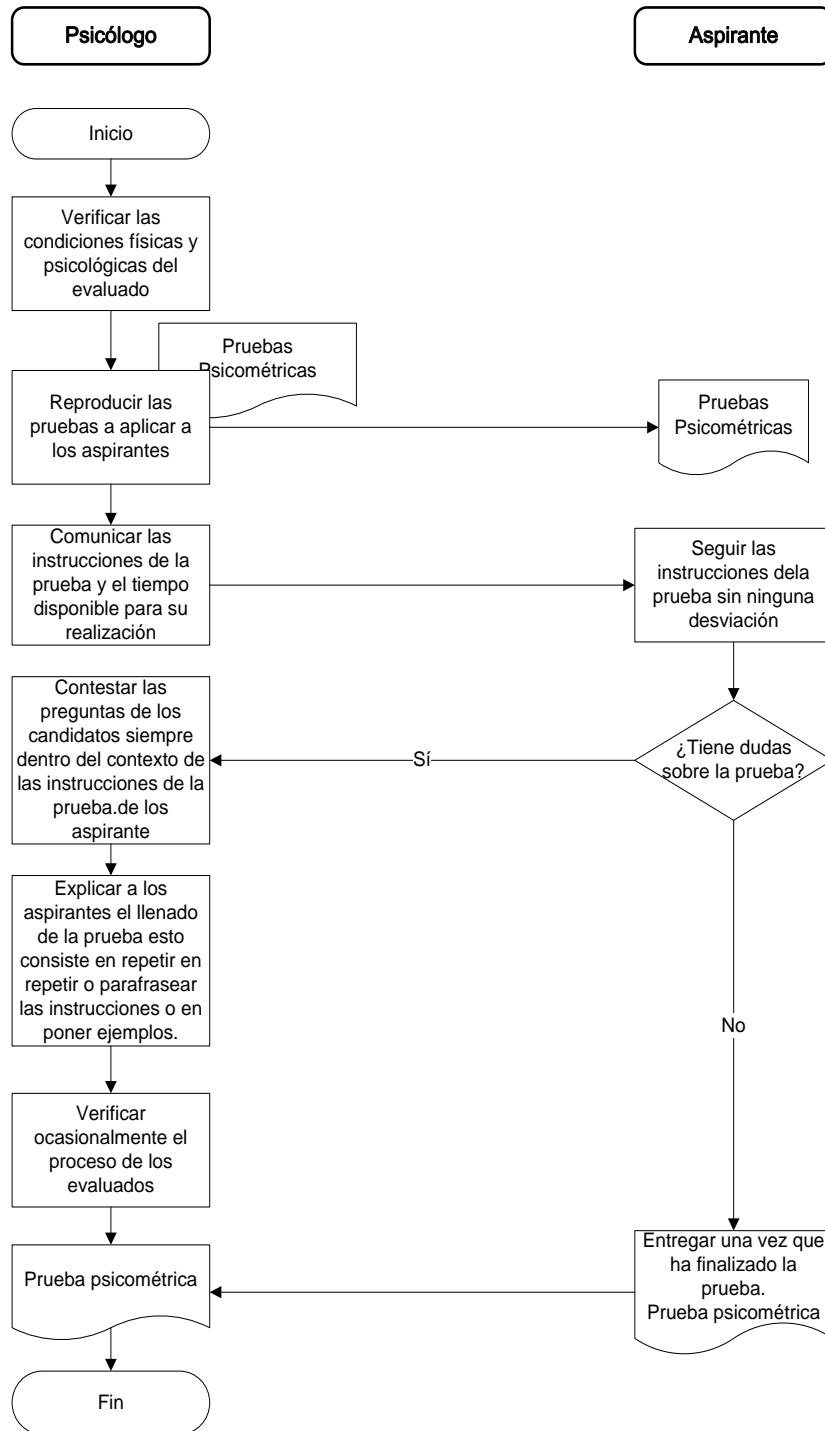
 Realizar entrevistas a los aspirantes			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




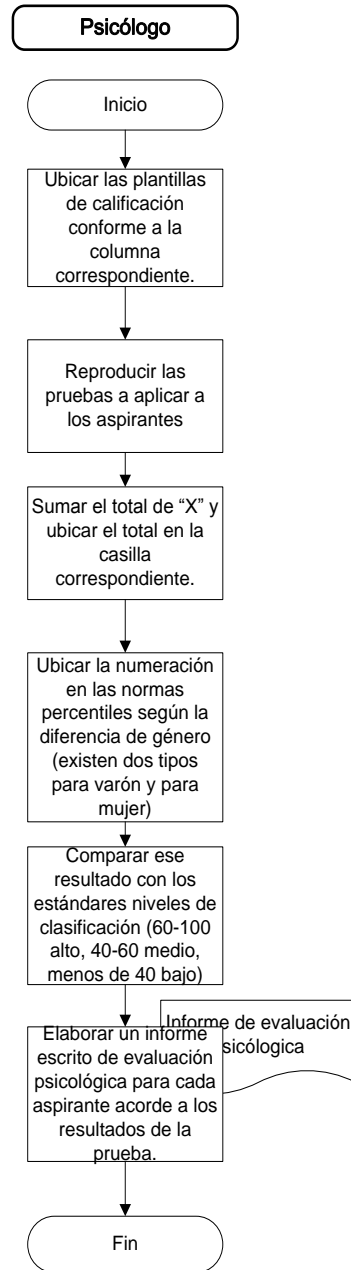
 Proceso de Pre-Selección			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




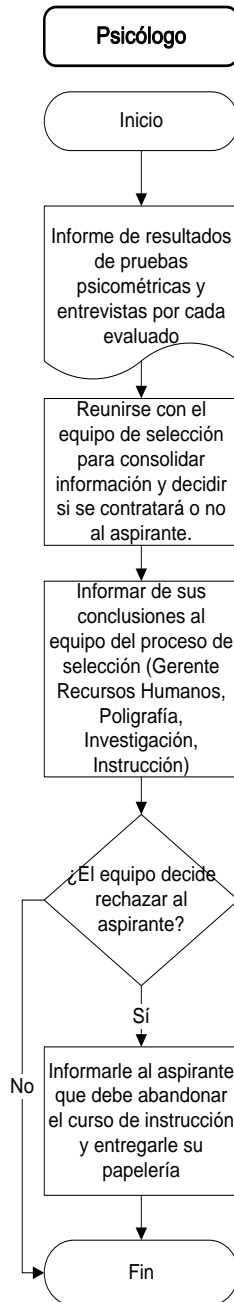
 Aplicar pruebas psicométricas			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




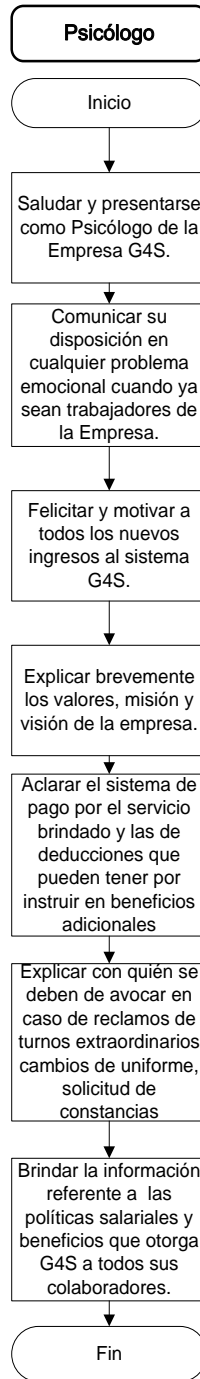
 Realizar evaluaciones y análisis psicológico			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




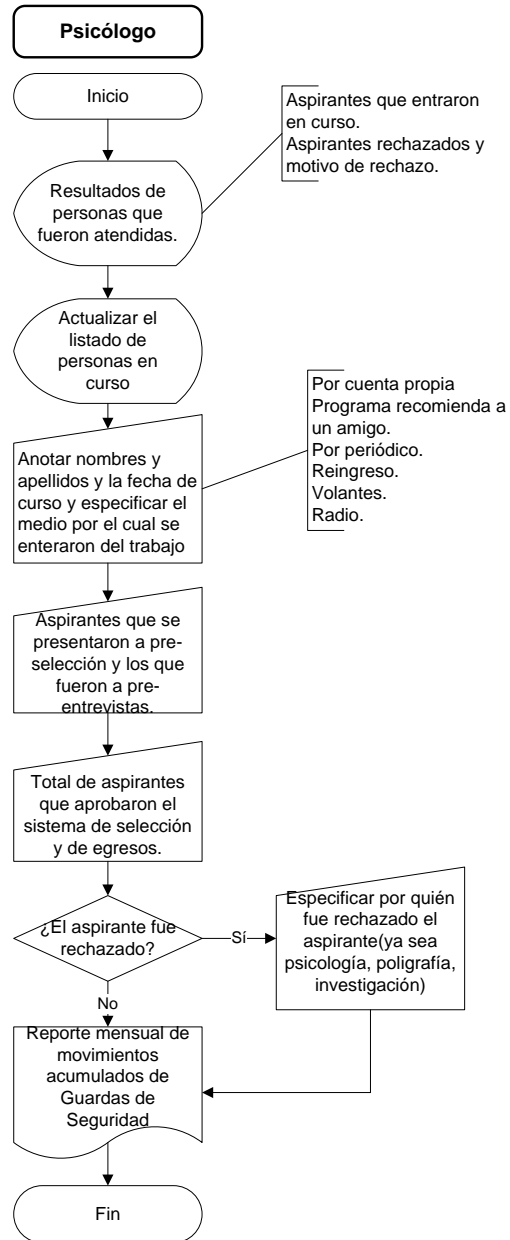
 Exponer resultados de evaluación psicológicas de los aspirantes			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Impartir clases de políticas salariales y beneficios de la empresa G4S			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Elaborar estadísticas de los solicitantes de empleo del mes				
Gerencia: Recursos Humanos	Cargo: Psicólogo	Fecha de elaboración: 03-02-2010	Fecha de aprobación:	
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.				



Poligrafista






Manual de Funciones

“Wackenhut de Nicaragua.”

Nombre del Cargo: Poligrafista
Ubicación: Gerencia Recursos Humanos
Jefe inmediato: Gerente de Recursos Humanos
Subordinados o personal a cargo: N/A
Cantidad de puestos: 2
Nivel: III
Función General: Realizar análisis poligráfico pre-empleo, permanencia o periódicos para la empresa G4S y específicos para clientes externos así como elaborar los distintos reportes de los resultados de las evaluaciones.
Funciones Específicas: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio. ✚ Elaborar informes de resultados de la aplicación de las pruebas de poligrafía. Análisis de gráficas. ✚ Remitir reportes de pruebas poligráficas de clientes externos a Cartera y Cobro. ✚ Coordinar acciones con el equipo de selección y Reclutamiento de personal de la empresa G4S. ✚ Control de datos del personal poligrafiado.
Requisitos del Cargo: Haber asistido a una escuela de poligrafía acreditada en adición a un año bajo supervisión directa de un poligrafista experto. El poligrafista debe tener conocimientos básicos de psicología, fisiología, derecho, medicina, leyes, grafología, matemática.
Experiencia: Certificado por un organismo internacional de poligrafía (APA, ALP).

Competencia:

-  Buen entrevistador.
-  Cauteloso
-  Responsable

Relaciones con otros cargos:

Gerente de Recursos Humanos, Psicólogo, Instructor, Cartera y Cobro, Investigador.



Wackenhut de Nicaragua

Procedimientos

Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 1/9	Fecha de elaboración: Viernes 15 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
		<p>Las pruebas poligráficas se aplican para monitorear, registrar el desarrollo y comportamiento de diversas funciones fisiológicas del ser humano, mediante determinadas preguntas.</p> <p>Existen tres tipos de prueba:</p> <p>Prueba de Preselección: Se utiliza para evaluar aspirantes a ocupar vacantes o nuevos puestos creados por la empresa, indagando sobre los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ratificar la veracidad de la información proporcionada por el aspirante en la solicitud de empleo. ✓ Indagar sobre antecedentes delictivos o algún tipo de asociación ilícita (Hurto, robo, pandillas de maras o bandas delincuenciales, etc.) 	




Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 2/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hábitos nocivos y conducta personal inapropiada (Alcoholismo y drogadicción, hurtos o robos en empleos anteriores). ✓ Antecedentes laborales negativos (comportamiento y estabilidad laboral, renunciaciones o despidos). ✓ Indagar las pretensiones reales de ingresar a la empresa. <p>Prueba de Control Periódico: Este tipo de prueba se recomienda desarrollarla, para que el empleador tenga idea de cómo se están desempeñando sus subordinados, con el objeto de prevenir que estos se involucren en actividades que perjudiquen la empresa, indagando sobre los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiel cumplimiento de políticas de trabajo de la empresa. ✓ Sospecha de deslealtad, deshonestidad y confiabilidad. ✓ Sospechas que empleados estén involucrados en actividades que atenten contra la empresa, etc.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 3/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	1. 2.	<p>Examen Específico: Este tipo de prueba generalmente es aplicada a personal por solicitud de clientes externos a la empresa, de quien se sospecha esté involucrado en actividades ilícitas en perjuicio de la empresa donde trabaja, tales como hurtos, sustracción de fondos, auto robos, fuga de información confidencial, actos de sabotaje, etc. Y se pretenda deducir responsabilidades.</p> <p>La duración promedio es de 2 hrs dependiendo del caso a analizar. Se dividen en 3 etapas:</p> <p>Pre-test, In-test, Post-test.</p> <p><u>Etapas 1: Pre-test</u></p> <p>Presentarse ante la persona y verificar los datos generales (edad, fecha de nacimiento, dirección) con cédula de identidad.</p> <p>Realizar una breve presentación abarcando los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué es el polígrafo? ✓ ¿Cómo funciona el polígrafo? ✓ ¿Qué instrumentos se utilizan para el polígrafo?

 Wackenhut de Nicaragua		
Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 4/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>La focalización temática de cada uno de los puntos de análisis de información personal, se desarrolla a partir de técnicas de confrontación y de sensibilidad de acuerdo a procesos y técnicas de discusión dirigida y de análisis poligráfico, de cada una de las áreas a evaluar. En el proceso de entrevista profunda, se revisa desde una perspectiva clínica/laboral, los siguientes aspectos:</p> <p>Área familiar. Antecedentes y características del sistema familiar de origen. Funcionalidad y estabilidad en sus integrantes.</p> <p>Relación de pareja. Situaciones significativas en pareja actual o previa. Relaciones alternativas.</p> <p>Red social. Personas cercanas al núcleo social del evaluado. Actividades y situaciones de relevancia.</p> <p>Sitio de residencia. Referencia de poseedor de inmueble en donde vive la persona. Otros sitios de residencia y causas de cambio de domicilio. Convivencia en el mismo sitio con otras personas.</p> <p>Áreas de identificación de tendencias sociopáticas. Confrontación directa al evaluado de situaciones vinculadas a los siguientes aspectos:</p>



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 5/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en delitos. Conocimiento y acciones directas en eventos ilícitos que atañan contra intereses, patrimonios o bienes de personas o instituciones. Encubrimiento de hechos cometidos por terceras personas. Desconocimiento de códigos, normas o lineamientos establecidos por la institución. Robos, falsificación y fraudes. Tortura. Asociación delictuosa. ✓ Deslealtad y deshonestidad en ejercicio de actividades personales y en empleos previos. Manejo y manipulación de información falsa con el propósito de obtener ventajas o beneficios propios. Actitudes de deslealtad en el ejercicio de funciones en empleos. Aprovechamiento de información en situaciones de vida personal. Extorsión. ✓ Drogas. Contacto inicial con drogas ilegales. Uso personal de drogas prohibidas. Conocimiento de personas cercanas con acciones de uso, venta o distribución. Relación con grupos organizados de narcotráfico. Conocimiento o acciones relacionadas con uso, venta o distribución por



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 6/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>otras personas. Narcotráfico. Alcoholismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lesiones. Participación en eventos que afecten la integridad física y mental de otras personas. Secuestro. Homicidios. Abuso sexual. Acciones de conocimiento o encubrimiento de situaciones derivadas de atentados contra la vida humana. ✓ Cohecho y corrupción. Recibir beneficios no autorizados por acciones que implican ventajas indebidas. Recepción de dinero u otros objetos de valor intrínseco por encubrir, proteger y evadir situaciones delictivas. Permitir acciones ilícitas a cambio de situaciones que representan beneficios propios. ✓ Contacto con personas o grupos que atenten contra la normatividad o lineamientos establecidos por las instituciones. Relaciones con personas o grupos dedicados a actividades ilícitas y delictivas. Obtener beneficios propios por tener contacto con grupos organizados de delincuencia. Utilizar recursos de bandas criminales para lograr ventajas indebidas.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 7/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
		<p>Establecer relaciones de amistad con personas o grupos delictivos para lucrar. Manejo de información confidencial de tipo institucional con grupos contrarios a la organización, para adjudicarse situaciones, dinero u objetos de valor en beneficio propio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos legales. Detenciones por autoridades civiles. Acusaciones y situaciones de duda en problemas personales o en trabajos previos. ✓ Tipo y formato de perfil personal y de relación en la interactividad individual y laboral. Problemática personal, disfuncionalidad e inestabilidad. ✓ Historial laboral. Situaciones relevantes en empleos previos, tipos de relación con otros empleados, conflictos con jefes inmediatos. Actividades vinculadas a actos ilícitos sucedidos en el entorno de trabajo. Estabilidad y permanencia en puntos de trabajo. ✓ Causas de salida de empleos previos. Identificación precisa de renuncia, liquidación, finiquito y motivos por los cuales, el evaluado deja otros empleos. Afianzamiento y demandas laborales. Movimientos sindicales.



Wackenhut de Nicaragua

Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 8/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de salud. ✓ Accidentes. ✓ Deudas y estado económico <p><u>Etapa 2: In-test</u></p> <p>Entrar a Lafayette polygraph system donde guarda en nombre, fecha de nacimiento y # de cédula</p> <p>Seleccionar tipo de prueba y adaptar las preguntas seleccionadas para la prueba poligráfica de acuerdo a la información brindada en la entrevista.</p> <p>Indicar al poligrafiado que responda las preguntas para luego ser verificadas por el polígrafo.</p> <p>Solicitar la firma del evaluado para la autorización de la prueba.</p> <p>Colocar los equipos correspondientes para la prueba poligráfica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ DAS (Caja Sensora/ dispositivo de Análisis sensorial) ✓ Aditamentos: <ul style="list-style-type: none"> Pneumógrafos: <ul style="list-style-type: none"> • Torácico • Abdominal




Wackenhut de Nicaragua


Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 9/9	Nombre del Procedimiento: Aplicar pruebas de poligrafía tanto al personal de nuevo ingreso de la empresa G4S y a clientes externos que soliciten el servicio.
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad
	6. 7. 1. 2. 3.	<p>Cardio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manga • Baumanómetro <p>RGP/EDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Electrodos (Plaquillas) <p>Auxiliares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pletismógrafo • Sensor de Movimiento (esfínter) <p>Brindar instrucciones antes de la prueba.</p> <p>Aplicar la prueba de poligrafía, (se realiza 3 veces para mayor fiabilidad de los resultados).</p> <p><u>Etapas 3: Post-test</u></p> <p>1. Análisis de gráficas.</p> <p>2. Verificar las preguntas en las que el evaluado haya tenido una reacción significativa al examen de poligrafía.</p> <p>3. Entrevistar al evaluado para abordar una vez más las preguntas en las cuales presentan reacciones y que el evaluado tenga la oportunidad de presentar su opinión ante estas.</p>




Wackenhut de Nicaragua


Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 15 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Elaborar informes de resultados de la aplicación de las pruebas de poligrafía. Análisis de gráficas.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Gerente de Recursos Humanos	1.	El formato de reporte incluye un informe que describe las admisiones obtenidas en la entrevista, preguntas aplicadas y reacciones poligráficas, incluye la descripción del perfil base de personalidad del evaluado.	
	2.	El resultado integral del informe, define el nivel de confiabilidad y veracidad de información personal emitido por el aspirante o la existencia de indicadores de mentira en la focalización practicada, determinando el perfil ético para la recomendabilidad en su contratación.	
	3.	Redactar el informe 24 horas después de haber aplicado la prueba poligráfica, cuando son varias y de clientes externos se deben elaborar en un máximo de 72 horas.	
	4.	Entregar un cuadro estadístico semanal donde se detalle la cantidad de personas aceptadas por poligrafía y las rechazadas y los motivos de rechazo.	

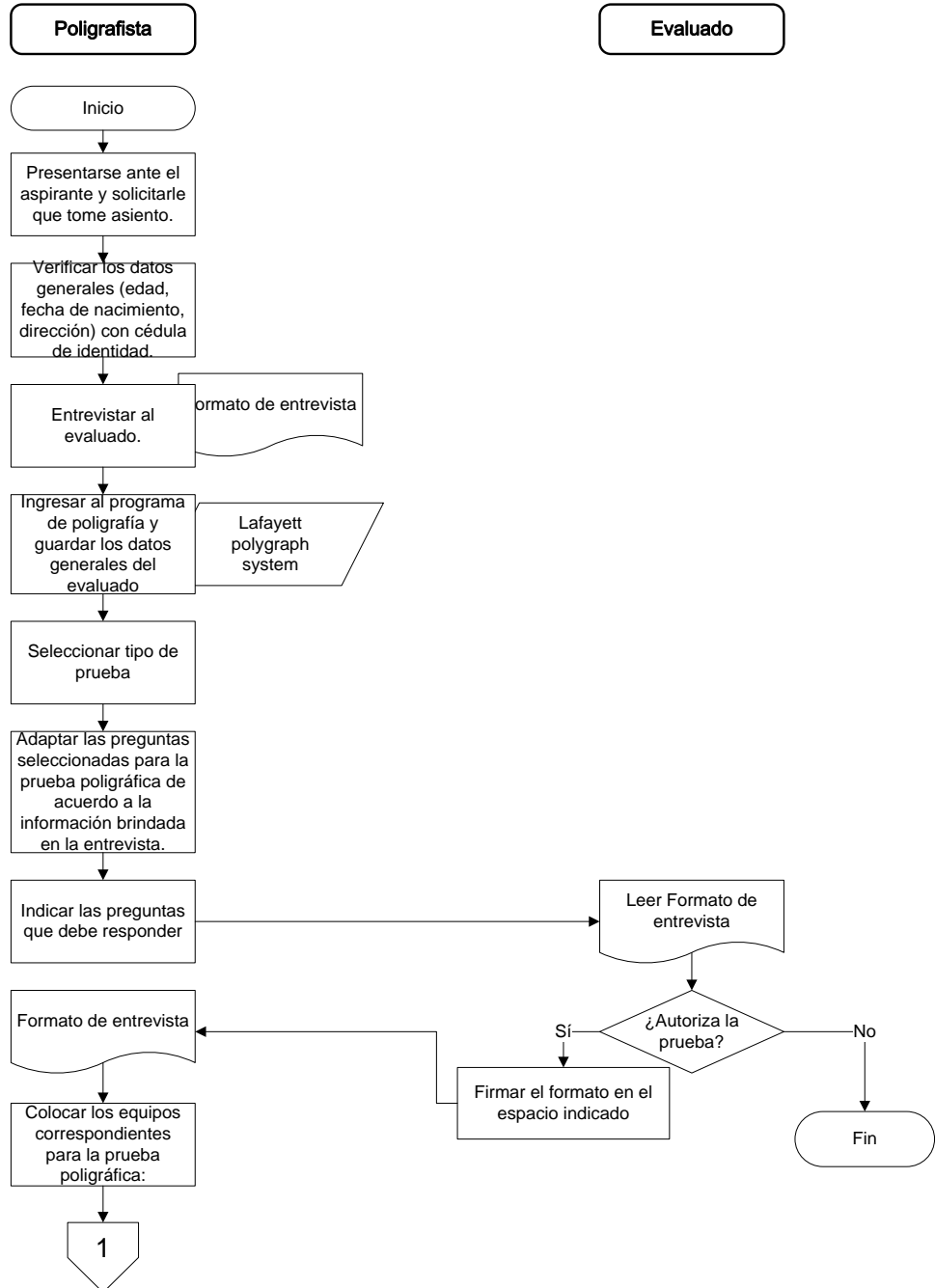
 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 15 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Remitir reportes de pruebas poligráficas de clientes externos			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Cartera y Cobro	1.	Enviar a Cartera y Cobro los reportes conteniendo la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del cliente ✓ Nombres y apellidos del evaluado ✓ Tipo de prueba ✓ Fecha y costo de la prueba. ✓ Dejar copia como soporte. 	
Cartera y Cobro	2.	Entregar los reportes a Cartera y Cobro conteniendo los resultados de las pruebas, estos deben estar en un sobre de manila sellado, se debe adjuntar la factura.	
Controller	3.	Enviar un reporte al fin de mes a Controller un cuadro consolidado conteniendo el total de pruebas realizadas a clientes externos, el nombre del cliente, fecha de aplicación de la prueba y monto de factura.	


 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 15 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Coordinar acciones con el equipo de Selección y Reclutamiento de Personal de la empresa G4S.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
	1.	Participar en las reuniones con el equipo de trabajo. Intercambiar información de aspirantes con el equipo de selección	
	2.	Brindar su opinión conforme a lo resultados obtenidos de la aplicación de la prueba poligráfica y a lo observado en la entrevista.	
	3.	Si el aspirante trato de omitir cierto tipo de información se comunica al resto del equipo para que hagan énfasis en aquella información que necesite ser verificada.	
	4.	Si el aspirante aún no ha sido poligrafiado se debe tomar en cuenta la información que el resto del equipo necesite verificar.	

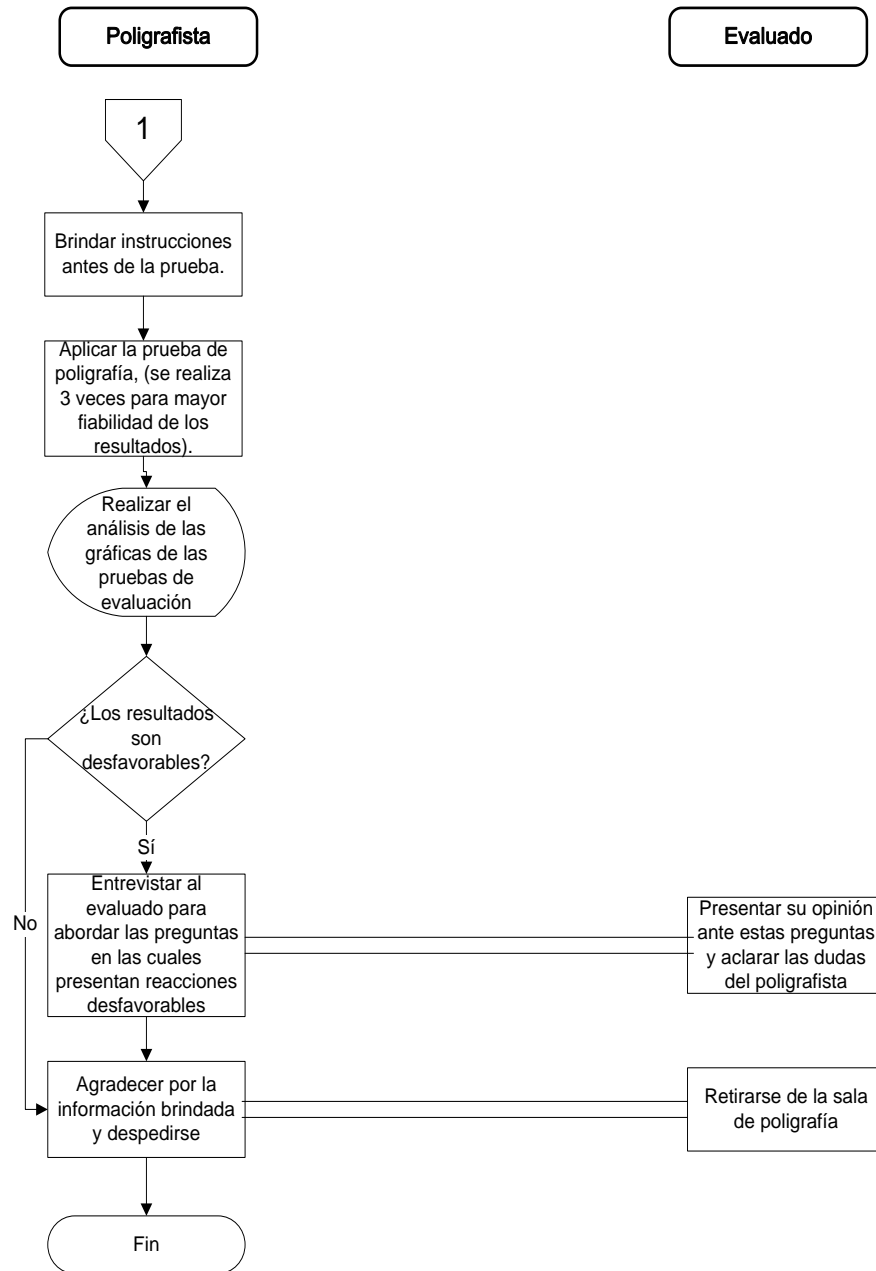
 Wackenhut de Nicaragua			
Procedimientos			
Revisado por: Lic. Elibelice Espinoza.		Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla.	
Autorizado por: Ing. Gustavo Paguaga.		Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.	
Nombre del Cargo: Poligrafista	# de Hojas: 1/1	Fecha de elaboración: Viernes 15 de Enero 10.	Fecha de Aprobación:
Nombre del Procedimiento: Control de datos del personal poligrafiado.			
Cargos Relacionados	No.	Descripción de la Actividad	
Psicólogo Gerente de Recursos Humanos	1.	Solicitar expedientes de aspirantes a poligrafiar al psicólogo en caso de pruebas pre-empleo, para extraer la información que sea necesaria para la aplicación del examen poligráfico.	
	2.	Clasificar los reportes en personal de baja (personas que ya no laboran en la empresa) y de alta (personal activo y de nuevo ingreso).	
	3.	Coordinar con Gerencia Recursos Humanos la aplicación de pruebas periódicas a personal activo de la empresa.	
	4.	Elaborar un cuadro consolidado detallando la cantidad de personal que aprobó poligrafía y quienes no aprobaron.	


Diagramas

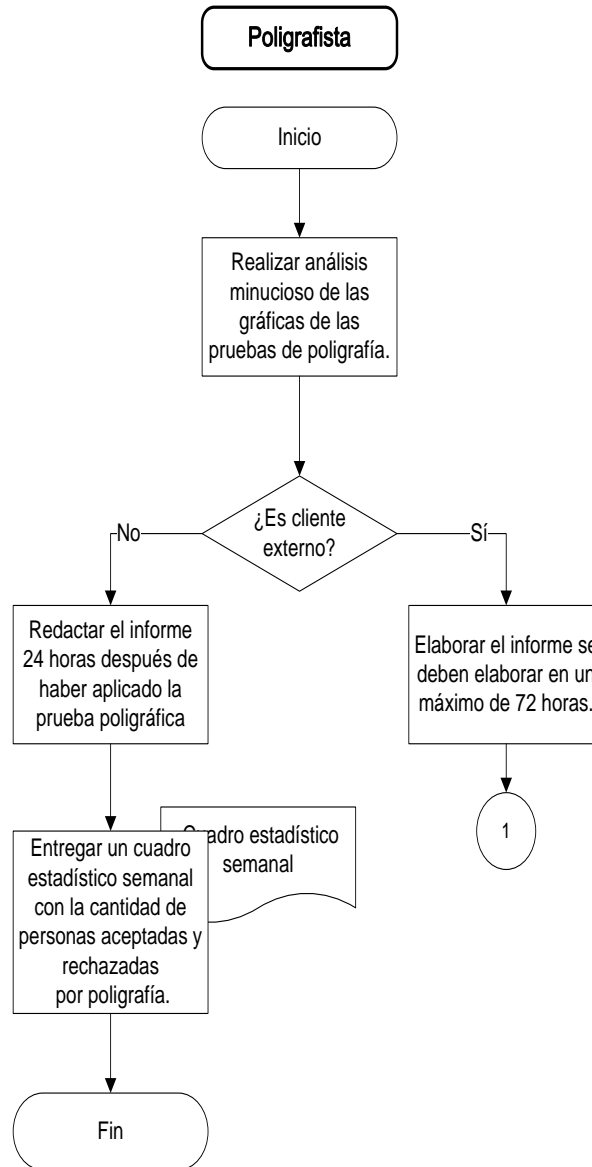
 Aplicar pruebas de poligrafía.			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Poligrafista	Fecha de elaboración: 04-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




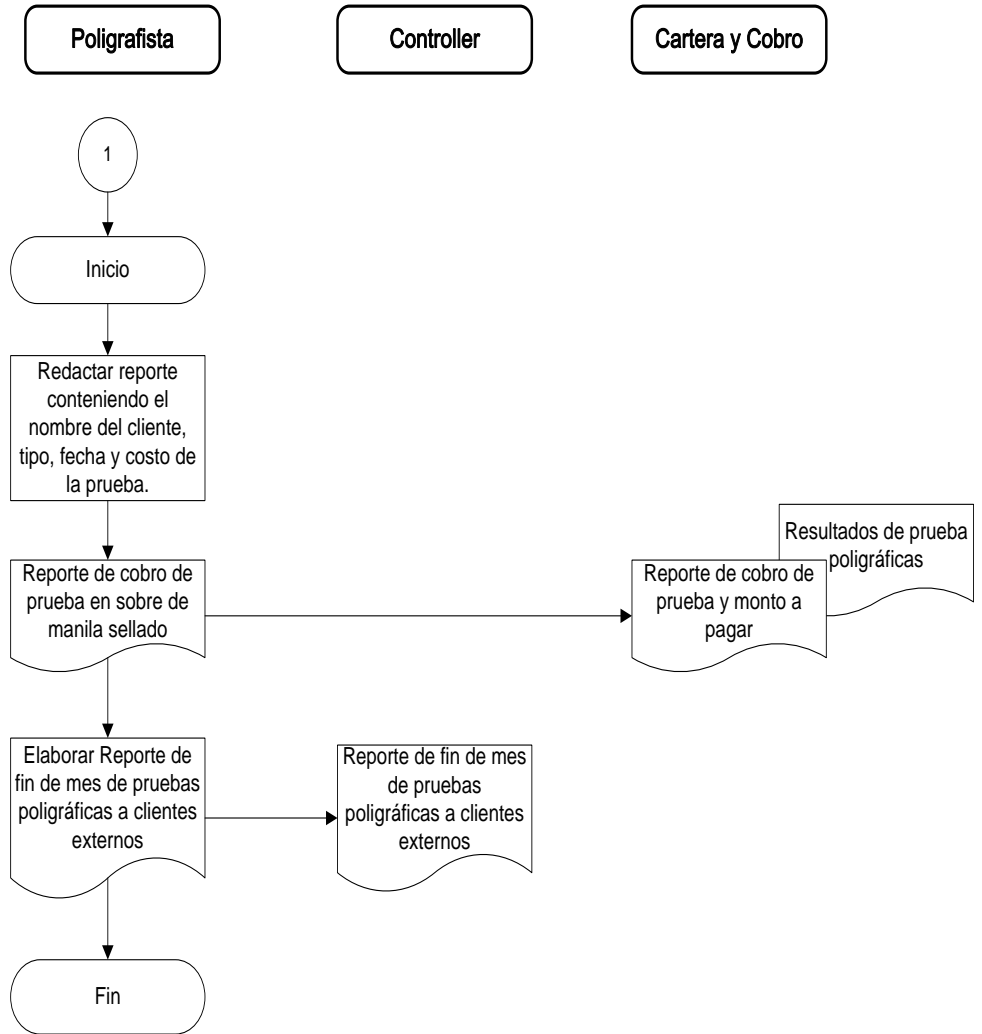
 Aplicar pruebas de poligrafía			
Gerencia Recursos Humanos	Cargo: Poligrafista	Fecha de elaboración: 04-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




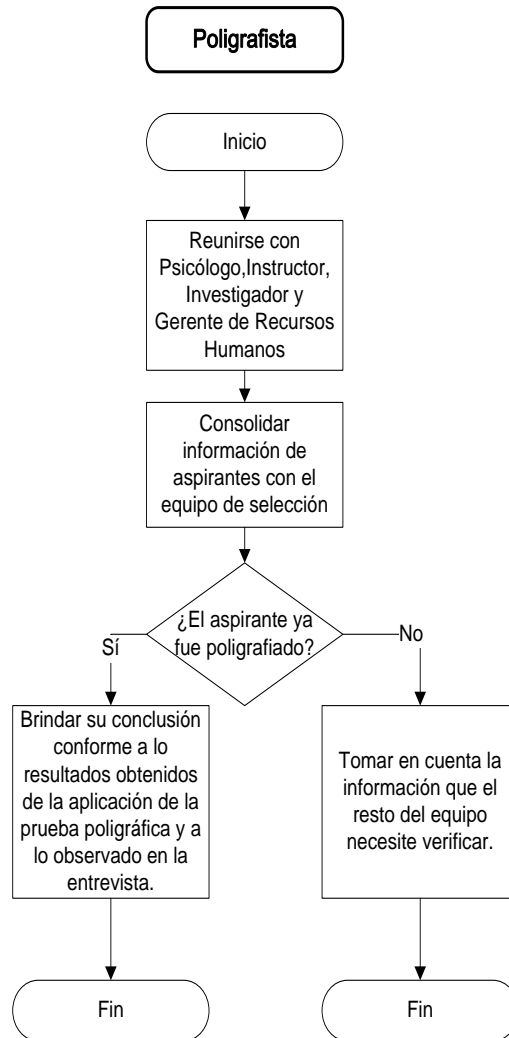
 Elaborar informes de resultados de pruebas poligráficas			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Poligrafista	Fecha de elaboración: 04-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			




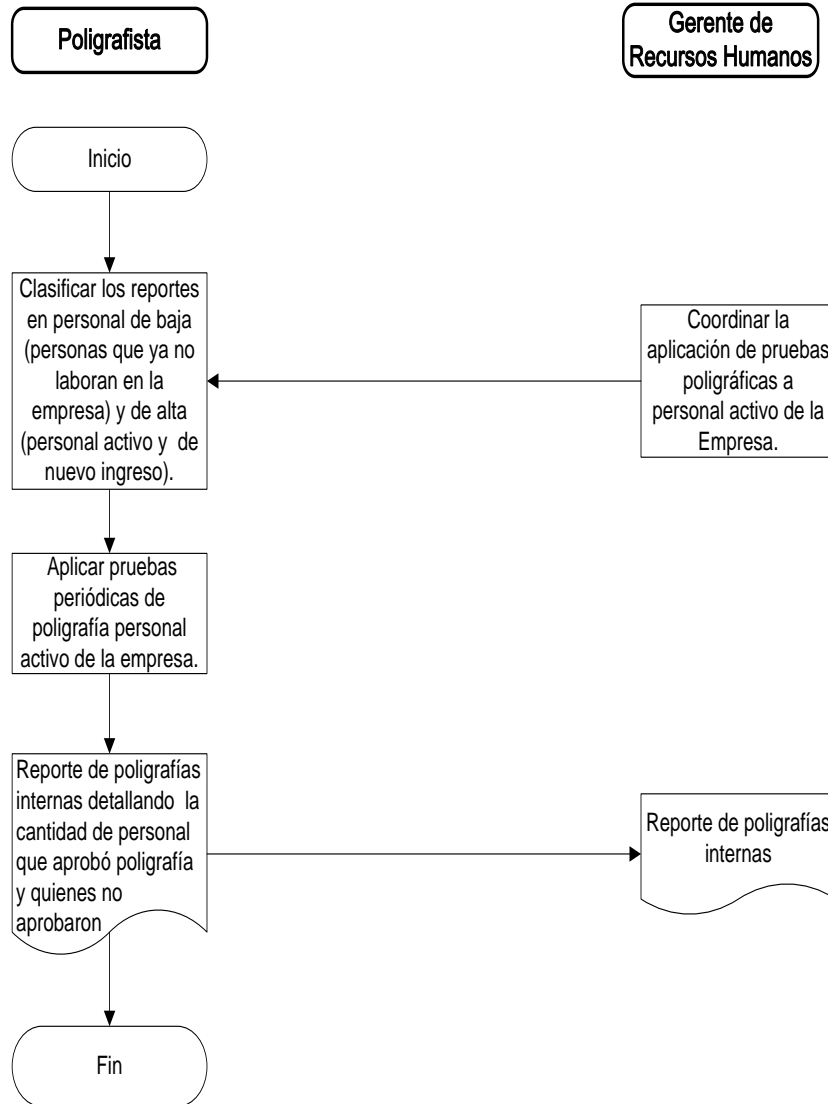
 Remitir reportes de pruebas de poligrafía.			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Poligrafista	Fecha de elaboración: 04-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Participar en reuniones con el equipo de reclutamiento y selección de personal			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Poligrafista	Fecha de elaboración: 04-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



 Control de datos de personal poligrafiado.			
Gerencia Recursos Humanos.	Cargo: Poligrafista	Fecha de elaboración: 04-02-2010	Fecha de aprobación:
Elaborado por: Silvana Gabriela Mena Bonilla. Diana Carolina Rodríguez Hernández. Fanny Iracema Velásquez Moreno.			



VII. Conclusión

Se concluye que la empresa G4S no contaba con un Manual de Operaciones, por la misma operatividad de la empresa, esto dificultaba la elaboración del mismo. Durante los meses de Agosto 09 a Enero 10 se realizó el levantamiento de las funciones y procedimientos que desempeñan los trabajadores en cada cargo.

Se contó con la participación de los trabajadores de cada cargo tanto administrativos como operativos, haciendo una excepción en el cargo de Guarda de Seguridad que se utilizó la técnica del Focus Group en el cual se contó con la participación de 274 Guardas de Seguridad, de 968 que son en su totalidad.

El personal participó en la elaboración del manual de operaciones con sus limitaciones de tiempo por las múltiples funciones que desempeñan en cada una de los cargos.

Se observó que en algunos cargos tienen una gran cantidad de funciones, en otros las funciones que desempeñan actualmente no son las correspondientes al cargo, pero no es objeto de este estudio el hacer cambios en las funciones y procedimientos de cada cargo, sino solamente el levantamiento de la información para la elaboración del Manual de Operaciones.

Para la elaboración del Manual de Operaciones no se contaba con ningún tipo de información esto hizo más extenso la elaboración del mismo. Se elaboró por cada cargo el manual de funciones en donde se encuentra la función general y funciones específicas, por cada una de ellas, se elaboró el procedimiento en conjunto con los diagramas de flujo.

VIII. Recomendaciones

- 7.1 Oficializar y poner en práctica el manual de operaciones de G4S aquí propuesto.
- 7.2 Realizar una presentación formal del manual de operaciones de G4S, para dar a conocer a cada trabajador la importancia de estos manuales el apoyo y respaldo que estos proporcionan.
- 7.3 Entregar a cada gerencia el manual de operaciones correspondiente.
- 7.4 Actualizar periódicamente la información contenida en el manual de operaciones de G4S.
- 7.5 Realizar análisis de parte de Gerencia de los cargos que se encuentran extralimitados de funciones las cuales impiden el correcto funcionamiento de sus labores a diarias.
- 7.6 Utilizar el presente manual en el proceso de inducción del nuevo personal.
- 7.7 Adaptarlos como medio de integración al personal de nuevo ingreso, para facilitar su incorporación e inducción a las distintas áreas de las Gerencias de G4S.
- 7.8 Únicamente las personas que aprueban los procesos de Psicometría, Poligrafía, Investigación sean integradas al curso de instrucción.

IX. Bibliografía

- ✚ CHIAVENATO, Idalberto.
INICIACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL.
Editorial Mc Graw Gil. Año 1.993.
Pág. 66 hasta 72.
- ✚ GOMEZ CEJAS, Guillermo.
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, Análisis y Diseños.
Editorial Mc Graw Gil. Año 1.997.
Pág. 96 a la 103, 107 a la 117.
- ✚ FRANKLIN FINCOWSKY ENRIQUE BENJAMÍN MÉXICO, FCA - UNAM
- ✚ ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ANÁLISIS DISEÑO Y ESTRUCTURA
FRANKLIN FINCOWSKY ENRIQUE BENJAMÍN MÉXICO, FCA - UNAM
"MANUALES ADMINISTRATIVOS: GUÍA PARA SU ELABORACIÓN"

X. Glosario

Aspirante: persona que aspira algún puesto de la empresa G4S.

Bitácora: cuaderno de trabajo del trabajador donde anota todo lo referente a su puesto, ya sea informe de turnos de trabajos, incidencias, entrega y recibimientos de turnos y de los equipos correspondientes.

Botón o chip: es un aparato que almacenan la información del Objetivo que al hacer contacto con el proxipen queda grabada la hora que marca el Supervisor y el detalle del objetivo.

Cargos/Débito automáticos: es cuando al cliente se le deduce de su tarjeta de crédito mensualmente.

Control de ruta: control realizado a los Supervisores de Campo para verificar su ruta de supervisión.

Cotización: es un documento realizado por los Asesores de Ventas cuando un cliente requiere de un servicio de seguridad.

C4I: Centro de Control y Comando de Comunicaciones Integradas, es el nervio central de cada operación de la Empresa G4S, este puesto está formado por los Dispatcher.

Dispatcher: encargados de controlar las 24 horas del día, los 365 días del año a los Guardas de Seguridad y Supervisores de la Empresa que se desempeñan en todo el país por medio de los radios de comunicación y/o por teléfono.

Emisión de Cheque: es un documento en el cual se solicita la elaboración de cheque.

EXACTUS: es el sistema operativo que se utiliza en todas las áreas de la empresa.

Garrett: Detector de metal, utilizado en la Seguridad para realizar un buen trabajo en el registro del Cliente para evitar que lleven armas corto punzante, revólver u otros tipos de metales.

Guardia Operativa: grupos de Guardas de Seguridad que no tienen un objetivo asignado, sino que sirven de relevos cuando se reportan ausencias de Guardas de Seguridad que tienen un objetivo fijo.

ID: es el código asignado a cada objetivo y que es grabado en el radio de comunicación para lograr la identificación del objetivo cada vez que enlace comunicación con el C4I.

Kit Básico: paquete de equipos que componen una alarma electrónica.

KPIS: son informes que solicitan la central a sus sucursales.

Libradora: persona o entidad que expide o libra una letra de cambio o un cheque.

Movimiento de armas: consiste en la instalación de Guardas de Seguridad con sus respectivos equipos de trabajo que servirán de refuerzo en caso de presentarse alguna incidencia como huelgas.

N/A: no aplica.

N/D: no definido.

Objetivo: puesto donde la empresa G4S presta los servicios de Seguridad física y/o electrónica. Puede ser una empresa, residencia, bodega, predio baldío, un banco, un negocio entre otros.

Ordenes Generales: son aquellas basadas en las políticas, normas y procedimientos de personas con un alto grado en puestos gerenciales, tratando acciones para el logro de sus metas en donde se establecen regulaciones y órdenes establecidas por el Cliente y la Empresa de Seguridad G4S.

Outsourcing: es el proceso económico en el cual una empresa determinada mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas, a una empresa externa, por medio de un contrato.

Pantalla de tráfico: pantalla principal del Sistema de alarmas donde se muestran las activaciones de alarmas de los puestos.

Pliego Base: es un documento que entregan las empresas cuando licitan un servicio, donde solicitan información general de la empresa que está licitando.

Polígrafo: instrumento científico diseñado para monitorear y registrar el desarrollo y comportamiento de diversas funciones fisiológicas del ser humano y comportamiento de diversas, en las que se incluyen patrón y volumen de oxigenación pectoral y abdominal, respuesta galvánica, pulso y presión cardiovascular.

Proxipen: Barra lectora que los supervisores marcan en los diferentes objetivos, esto es posible mediante la instalación de un chip al cual se le graba el código del objetivo correspondiente.

Puntualización diaria: llamar por teléfono o por radio a todos los Objetivos para anotar los nombres de los Guardas que están ubicados en cada puesto.

Relevo: persona que recibe el puesto de trabajo.

Requisición: es un documento en el cual se detallan los costos y los turnos del servicio de Seguridad Física.

Resguardo de mercadería: servicio de escoltaje de un punto a otro dentro del país de furgones u otro tipo de vehículos conteniendo mercadería.

Rol de trabajo: documento que contiene las fechas, turnos y horas trabajadas.

Seguridad Electrónica: comprende un servicio en el cual se instala una alarma electrónica, cercas eléctricas, control de acceso electrónico, cctv según lo que el cliente desee. El cual puede ser monitoreado por el Centro de control y comando de comunicaciones integradas de la empresa G4S.

Seguridad Física: es un servicio en el cual el Guarda de Seguridad resguarda un objetivo.

Servicio eventual: es un servicio que no es fijo sino que solicitado por un corto lapso de tiempo.

Suministros: son todos los artículos que se utilizan en el área administrativa y operativa.

Supervisión: es el control operativo y administrativo efectuado de forma sistemática y perseverante, mediante el cual se verifica el trabajo del Guarda de Seguridad y el desarrollo del plan de Seguridad en el puesto asignado.

Tripulación: Guardas de Seguridad que realizan servicios de Resguardo de mercadería.

Vía transferencia: cuando el cliente paga por medio de bancanet.

Anexos

Anexo 1

Nombre del Responsable de Gerencia de Recursos Humanos: Lic. Elibelice Cuadra.

Cuestionario para el análisis de la Administración de los Recursos Humanos en G4S.

1. ¿Considera usted que existe igualdad en las oportunidades de empleo?
2. ¿Actualmente como es realizado el análisis del puesto?
3. ¿Cuál es el proceso de Reclutamiento?
4. ¿Cómo evalúa las necesidades de capacitación de sus empleados?
5. ¿Cuáles son las técnicas de capacitación?
6. ¿Cómo realiza las evaluaciones de desempeño a sus empleados?
7. ¿Cómo establece los planes de remuneración?
8. ¿Cuáles son las consideraciones básicas para determinar los niveles de pago?
9. ¿Qué influencia existe por parte de los sindicatos en las decisiones de compensación?
10. ¿Cuáles son los tipos de planes de incentivos?
11. ¿Cuáles son las prestaciones de remuneración complementarias y de seguro que brinda la empresa?
12. ¿Cuál es el programa de higiene y de seguridad del personal que actualmente está vigente en la empresa?

Anexo 2
Lista de Cargos en Nómina G4S.

Código	Descripción
001	GERENTE
002	CONTADOR
003	AUXILIAR
004	RESPONSABLE CARTERA Y COBRO
005	TÉCNICO
006	PROGRAMADOR DE HORARIOS
007	PSICÓLOGO
008	INSTRUCTOR
009	INVESTIGADOR
010	POLIGRAFISTA
011	GUARDA
012	SUPERVISOR DE CAMPO
013	SUPERVISOR DE AREA
014	COORDINADOR DE AREA
015	RECEPCIONISTA
016	VENDEDOR
017	CONSERJE
018	COBRADOR
019	MENSAJERO

Código	Descripción
020	CHOFER ESCOLTA
021	CHOFER
022	ENCARGADO DE COMPRAS Y SUMINISTROS
023	ARMERO
024	EJECUTIVO DE CUENTAS
025	DISPATCHER
026	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
027	JARDINERO
ND	NO DEFINIDO

Anexo 3
Lista de Número de puestos por cargos.

No.	Levantamiento de la Información	# puestos por cargos
1	Country Manager	1
2	Controller	1
3	Auxiliar de Contabilidad	1
4	Cartera y Cobro	1
5	Auxiliar de Cartera y Cobro	1
6	Servicios Generales	1
7	Mensajero	1
8	Colector	2
9	Recepcionista	1
10	Gerente de Recursos Humanos	1
11	Programador de Horarios	1
12	Técnico Administrativo	1
13	Instructor	2
14	Instructor de Defensa Personal	1
15	Investigador	1
16	Psicólogo	1
17	Poligrafista	2
18	Tramitador Licencia DAEM	1
19	Ejecutivo de Cuentas	3
20	Dispatcher	7
21	Coordinador	23
22	Supervisor de Campo	18
23	Supervisor de Área	8
24	Responsable de Guardia Operativa	1
25	Conductor de Guardia Operativa	3
26	Guarda de Seguridad	968
27	Gerente Comercial	1
28	Supervisor de Ventas	1
29	Asesor de Ventas	6
30	Servicio al Cliente	1
31	Técnico de Alarma	3
	Total	1063

Anexo 4

Cuestionario para entrevista Focus Group.

1. ¿Qué cargo ocupa?
2. Marque con una X el tipo de objetivo en el cual está ubicado.

Residencias	<input type="checkbox"/>
Instituciones Financieras	<input type="checkbox"/>
Predios Baldíos	<input type="checkbox"/>
Negocios	<input type="checkbox"/>
Bodegas	<input type="checkbox"/>
Supermercados	<input type="checkbox"/>
Parqueos	<input type="checkbox"/>
3. ¿Conoce sus funciones?
Si No
4. Describa ¿cuál es su función general?
5. ¿Cuáles son sus funciones específicas?
6. Enumere los procedimientos para cada una de las funciones específicas.
7. ¿Quién es su jefe inmediato?
8. ¿Con qué cargos está relacionado?
9. ¿Tiene personal a cargo?

Anexo 5

Focus Group Guarda de Seguridad.







Anexo 6

Formato de entrevista trabajadores G4S.

1. ¿Qué cargo ocupa?

2. ¿Conoce sus funciones?
Si No
3. Describa ¿cuál es su función general?

4. ¿Cuáles son sus funciones específicas?

5. Enumere los procedimientos para cada una de las funciones específicas.

6. ¿Quién es su jefe inmediato?

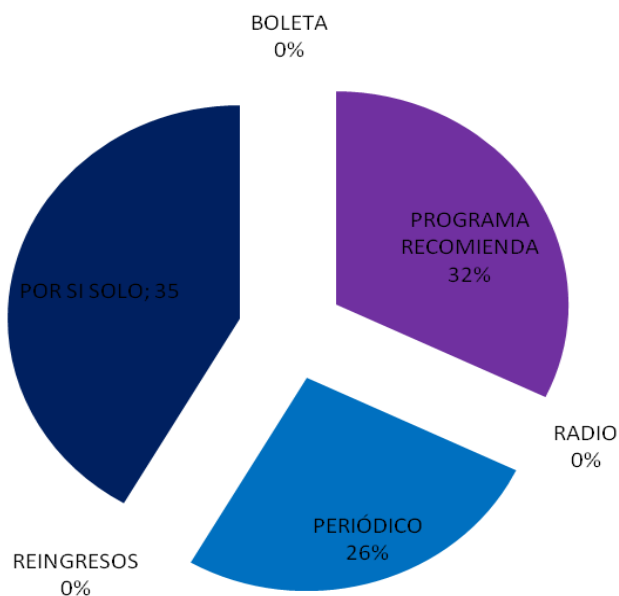
7. ¿Con qué cargos está relacionado?

8. ¿Tiene personal a cargo?

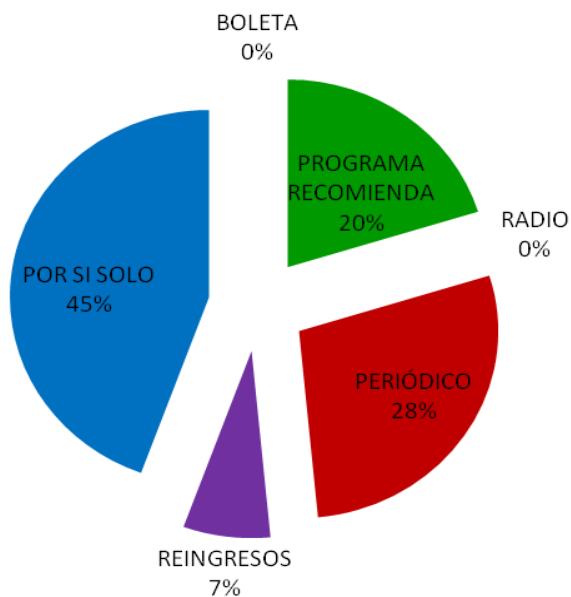
Anexo 7

Estadísticas de Medios de Reclutamiento.

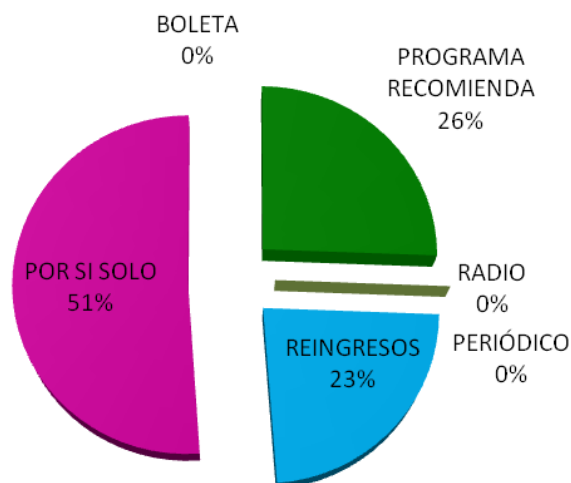
Medios de Reclutamiento mes de Enero 2010



Proceso de Reclutamiento mes de Febrero 2010



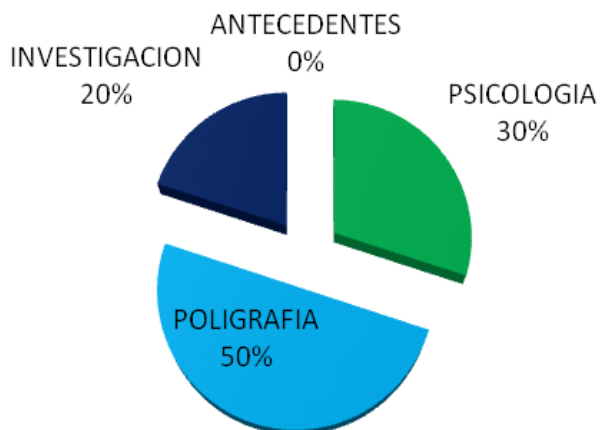
Proceso de Reclutamiento Mes de Marzo 2010



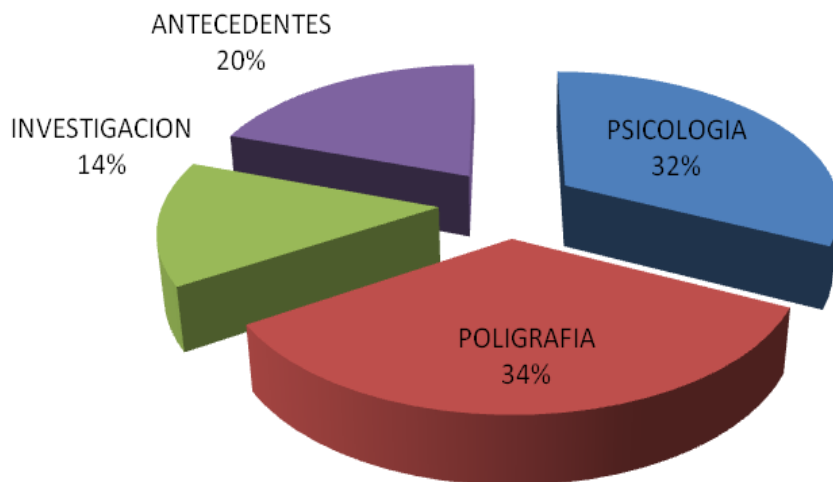
Anexo 8

Estadísticas de Rechazados en el proceso de Selección.

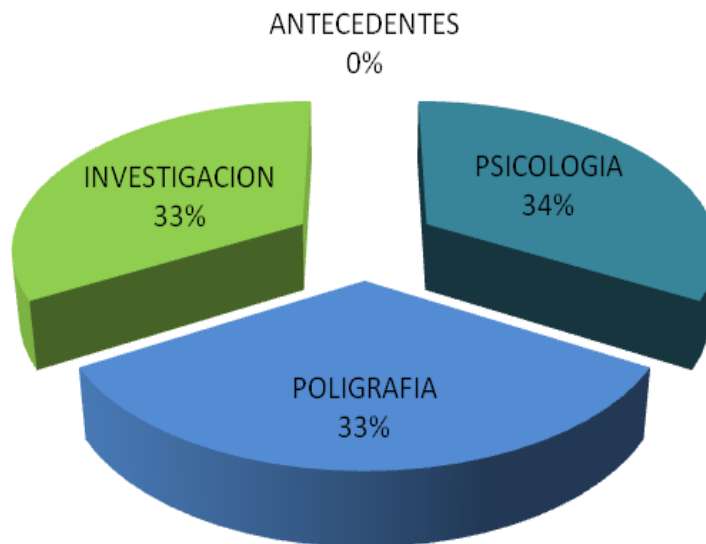
Rechazados Mes de Enero 2010



Rechazados Mes de Febrero 2010



Rechazados Mes de Marzo 2010



Anexo 9

Curso de Instrucción.



Aspirantes a Guardas de Seguridad realizando pruebas del Polígono.





Anexo 10

Capacitaciones al personal de G4S.





Anexo 11

Centro de Control y Comandos de Comunicaciones Integradas.



Anexos

Gerencia Comercial

Anexo 1

Managua 25 de Enero del 2010

Licenciado,
Sus manos

Es un placer para G4S-Wackenhut de Nicaragua saludarles y a la vez presentarles formalmente oferta de seguridad, somos la empresa mas completa en el país en el ramo de la seguridad y esperamos que su decisión sea quedarse con los mejores.



SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL

G4S-Wackenhut le ofrece una gran variedad en equipos de la más alta tecnología, que garantizan su seguridad personal y la de sus bienes a través de:

SERVICIOS:

- Servicio de seguridad fisica
- Servicio de Monitoreo de alarmas con respuesta de patrullas.
- Sistema de Detección de incendios.
- Sistema de Detección de intrusos (alarma de robo)
- Sistema de Observación Digital (CCTV)
- Sistemas de Control de Acceso vehicular y de acceso de peatones
- Sistema de Control de personal biométrico (Huellas Digitales)
- Sistemas de Cerca Eléctrica Profesional
- Intercomunicadores y Video Porteros residenciales
- Servicio de Poligrafía (Detector de mentira)
- Servicios de investigacion privada
- Escostajes de funcionarios y bienes



OFERTA

Oferta Básica ACTIVACION DE MONITOREO

CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	VALOR UNITARIO US\$	VALOR TOTAL US\$
1	Traslado de Señal Traslado de Señal		U\$	U\$
	Tarifa de monitoreo Mensual		Sub-Total US\$	\$
			15% IVA US\$	\$
			Total US\$	\$
<p>OBSERVACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Favor emitir cheque a nombre de Wackenhut de Nicaragua. 2. Validez de la oferta: 15 días a partir de ésta fecha. 3. Contrato de servicio es por 24 meses 				

DE SERVICIOS DE SEGURIDAD FISICA.

SEGURIDAD FISICA		
DESCRIPCION DEL SERVICIO	C/ UNITARIO US\$	C/TOTAL US\$
01 Puesto de 15 Horas nocturnas de lunes a viernes		
01 Puesto de 44 Horas de sábado a lunes 8:am 12 m.		
Sub-Total US\$		
*Precios No incluyen IVA		



UNIFORME AUTORIZADO POR G4S-NICARAGUA.

El uniforme de G4S, consta de pantalón negro con líneas laterales color rojo y la camisa color blanco, Manga corta y/o larga con logotipo al frente y en la manga, gorra color negra e insignia al frente.

Equipo de trabajo:

Arma de reglamento
Radio Portátil y Porta radio
Libros (diario de novedades)
Cargador y Baterías para radio.
Lámpara de mano
Pito (si es el caso)
Capote (Si es el caso)

OBSERVACIONES GENERALES:

Contamos con un seguro de Responsabilidad Civil para responder ante nuestros Clientes cuando haya un incidente que sea imputable directamente al Guarda o que éste este involucrado. G4S-NICARAGUA es responsable por pérdidas en los casos antes mencionados hasta por tres meses de facturación del cliente.

EQUIPO ASIGNADO AL GUARDA: Radio Comunicador, Uniforme, Gorra, Arma y sus Accesorios, Lámpara y Capote.

El valor de nuestra oferta es pagadero en Córdobas al tipo de Cambio Oficial y no incluye el 15% del I.V.A. Los pagos por estos servicios estarán sujetos a modificaciones en los costos de los mismos debido a las disposiciones que se establezcan legalmente con la Comisión Nacional de Salarios Mínimos.

GROUP 4 SECURICOR, se compromete a uniformar y controlar a su personal, además de cubrir con todas las cargas sociales obligatorias por Ley, viáticos, horas extras, días feriados, Seguro Social, Supervisión de campo.

Nuestros Guardas de Seguridad reciben entrenamiento en seguridad, en control de acceso, cortesía, normas y políticas de la Empresa, relaciones humanas, primeros auxilios y uso del arma de fuego, además todos nuestros guardas son POLIGRAFIADOS, lo que nos permite ofrecer un personal más calificado y confiable.

Los Guardas de Seguridad cumplen con una jornada de trabajo de 12 horas diarias, con un día de descanso a la semana los Puestos de 12 horas y los de 24 horas, cumplen una jornada de 24 horas y descansan 24 horas y además se le da 1 día de descanso a la semana.

Si el puesto a resguardar requiere de equipos especiales estos deben de hacerse del conocimiento nuestro para poderlos incluir dentro del costo del servicio. Si no existen condiciones para el resguardo del objetivo el Cliente deberá pagar un costo extra por una caseta.

El CLIENTE por su parte tiene que garantizar las condiciones básicas de Higiene y seguridad a nuestro personal, así como proporcionar papelería, útiles y documentos internos para las actividades debidas del funcionamiento del servicio de Seguridad.

Nuestro personal actúa y desempeña sus funciones generales en base a las órdenes específicas del servicio, y a lo estipulado en el Manual de Operaciones elaborado por ambas partes antes de iniciar el servicio. Este Manual de Operaciones contendrá como mínimo: Las funciones generales y específicas que el Cliente defina, el reglamento interno de la Empresa Contratante y el reglamento interno de Group 4 Securicor.

LISTADO DE NUESTROS CLIENTES MAS IMPORTANTES

1. BANCENTRO
2. ALMACENADORA LA FISE
3. SEGUROS LA FISE
4. BANCO MUNDIAL
5. AIRE
6. CONTESA
7. PARMALAT
8. SIEMENS
9. TRICO TEXTIL
10. ESSO
11. JOYERIA GARZON
12. SUPERMADOS LA UNION
13. FINANCIERA FAMA
14. FINANCIERIA CAPITAL
15. IBW
16. E. CHAMORRO
17. CEMEX
18. EMBAJADA DE FRANCIA
19. EMBAJADA DE ISLANDIA
20. EMBAJADA DE COREA
21. EMBAJADA DE MALTA
22. CLUB TERRAZA
23. COLEGIO AMERICANO
24. COLGATE PALMOLIVE
25. AUTO STAR
26. TV OFFER
27. DIINSA
28. MATADERO MACESA
29. TROPIGAS DE NICARAGUA
30. TRANSMERQUIN

Saludos

Asesor de Ventas
G4S Nicaragua
Móvil:
Email:

Anexo 2

REQUISICION DE SERVICIOS

Tipo de Servicio: Temporal Adicional Fijo

Persona que solicita el servicio: _____

Empresa _____

Fecha de Solicitud: _____

Teléfono: _____ Cel.: _____

Lugar donde se brindará el servicio:

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS:

Fecha de Inicio : Hora :

Fecha de Finalización : Hora :

AUTORIZACION DE SERVICIOS

Yo _____ autorizo los servicios especificados, los que serán de acuerdo a las tarifas por turnos establecidos por Group 4 Securicor.

Firma de la persona

que autoriza

Firma de la persona

que instala el servicio

Fecha

SOLO PARA USO DE GROUP 4 SECURICOR

Aprobación y Procesamiento

=====

Costo del Servicio: **US\$** () Mensual.

Estos Precios no incluyen IVA y están sujetos a cambio si el Gobierno decreta incremento en el Salario Mínimo

Anexo 4

ORDEN DE CARGO AUTOMATICO

Yo, _____, mayor de edad con
cédula de identidad No. _____ extendido en
_____ con fecha _____ de la sociedad constituida
así _____ autorizo a: WACKENHUT DE NICARAGUA, S. A.
Para cargar a mi tarjeta de crédito número _____, con
fecha _____ de vencimiento: _____ emitida
por _____, el valor de:
_____ (_____) IVA
incluido, forma mensual por el Servicio de Monitoreo y Respuesta.

Managua, _____ días del mes de _____ del año Dos mil
_____.

Firma

Nota:

Agregar Fotocopia de Cedula de Identidad.

PARA USO DE G4S- WACKENHUT

Asesor Comercial : _____

Revisado por : _____

Autorizado por : _____

Anexo 5

REPORTE DE VISITAS G4S/NICARAGUA



ASESOR DE VENTAS : _____

FECHA: _____

No	Cliente	Contacto	Telefono	Dirección	V	P	N	T	Firma del cliente
1									
2									
3									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Observaciones para seguimiento: _____



Cientes Prospectos

Cantidad.	Cliente	Tipo de Servicio	Costo del servicio	Estado
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Total US\$				



PLANEADOR

Semana del _____ al _____ de _____

Vendedor: MAURICIO GARCIA

NO.	HORARIO	EMPRESA	CONTACTO	TELEFONO	FECHA DE VISITA	CIERRE	VENTA	OBSERVACIONES
	8.00-8.30							
	8.30-9.00							
	9.00-9.30							
	9.30-10.00							
	10.00-10.30							
	10.30-11.00							
	11.00-11.30							
	11.30-12.00							
	13.00-13.30							
	13.30-14.00							
	14.00-14.30							
	14.30-15.00							
	15.00-15.30							
	15.30-16.00							
	16.00-16.30							
	16.30-17.00							
	17.00-17.30							
	17.30-18.00							

Total Ventas Proyectadas

Total Ventas Realizadas

Porcentaje de Cumplimiento

Porcentaje de Efectividad

Anexo 6

Managua 05 de febrero del 2010

Lic.
Sus manos

Estimado Lic. :



Es un placer para G4S Nicaragua saludarles y a la vez presentarles formalmente oferta de servicio de Seguridad Electronica, somos la empresa mas completa en el país en el ramo de la seguridad y esperamos que su decisión sea quedarse con los mejores.

SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL

G4S Nicaragua le ofrece una gran variedad en equipos de la más alta tecnología, que garantizan su seguridad personal y la de sus bienes a través de:

SERVICIOS:

- Servicio de Monitoreo de alarmas con respuesta de patrullas.
- Sistema de Detección de incendios.
- Sistema de Detección de intrusos (alarma de robo)
- Sistema de observación Digital (CCTV)
- Sistemas de Control de Acceso vehicular y de acceso de peatones
- Sistema de control de personal biométrico (Huellas Digitales)
- Sistemas de Cerca Eléctrica Profesional
- Intercomunicadores y Video Porteros residenciales
- Servicio de Seguridad Fisica
- Servicio de Poligrafía (Detector de mentira)
- Servicios de investigacion privada
- Escostajes de funcionarios y bienes
- Servicio de Outsorcing (Choferes, conserjes, vendededores,etc)

¿En qué consiste nuestro servicio?

SERVICIO DE MONITOREO Y RESPUESTA FISICA MOTORIZADA



El Servicio de Monitoreo incluye la supervisión del Sistema de Alarma las 24 horas del día, y el envío de nuestras patrullas al instante de recibir en el Centro de Control una señal de activación en la Central de Monitoreo, la cual descodifica la clave de activación y almacena el evento conforme a la hora y fecha en que sucedió.

Este envío de señal a la central monitorea es producto de la captación de movimiento por los dispositivos electrónicos ubicados técnicamente en las áreas vulnerables del local, la cual se traslada al Panel de Control donde se procesa y envía por medio telefónico hasta nuestro Centro de Control donde el Operador de turno verificara la activación y orientara a las patrullas para que estas se hagan presentes al lugar

Contamos con una Central Monitorea que ofrece:

Servicios de Monitoreo:

Es controlado y supervisado las 24 horas del día, el cual consiste en conectar vía telefónica su sistema de alarmas, de tal manera que nos permite enterarnos inmediatamente de cualquier situación de emergencia.

Servicio de apertura y cierre:

Permite monitorear el armado y desarmado del sistema de alarma, facilitando los reportes necesarios cuando el cliente lo solicite.

Servicio de asistencia de patrulla:

Consiste en la asistencia de una patrulla armada, a fin de verificar el origen de la señal de alarma que fue recibida en nuestra central monitorea.



Como opera nuestro centro de Control

Nuestros operadores reciben una señal de activación (robo, asalto, incendio, emergencia médica, etc.) proveniente del sistema de alarma por medio de la línea telefónica.

Ante el evento, se inicia un procedimiento de verificación de alarma llamando al local que envía el evento. Si no se entrega el código adecuado (ID de cliente) o nadie contesta el teléfono, de inmediato se da aviso a la unidad motorizada más cercana a cada supermercado, y se alerta de la situación a las personas que usted haya indicado según informe operativo.

Qué Tipo de Señales Monitoreamos:

Las señales que reciben nuestra central de monitoreo se diferencian en Alarmas de Robo, Asalto, Incendio y alarmas Médicas, etc. Cada una de estas señales se diferencia por zona obteniendo el máximo de detalles posible, lo que nos permite poder reaccionar adecuadamente ante diferentes tipos de eventos, por su propia seguridad.

Abonados

Registro Cursor

Receptorista: 1 MLR2

Código: 922

Generales | Planilla | Horarios | Contactos

Cliente: 3 AGROPECUARIA POPOYAN

Nombre: AGROPECUARIA POPOYAN

Passcode: ABCD1234

Dirección Instalación: 11 AVENIDA 37-56 ZONA 11, LAS CHARCAS

Fecha Inicio Monitoreo: 03/Jan/2005

Departamento: A01 - GUATEMALA

Municipio: GUATEMALA

Región: GRECIA

Zona: 11

Modo Prueba:

Activo:

Datos Alarma

Modelo: 1 VISTA 48 LA

Protocolo: 11 4 / 2 EXTENDIDO

Planilla: 1 PLANTILLA ESTANDARD 4/2

ST 01/Jan/2008

22/Jul/2008



¿Cuánto cuesta el servicio? Oferta Básica

CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	VALOR UNITARIO US\$	VALOR TOTAL US\$
	<u>PAQUETE BASICO</u>			
1	Caja protectora, panel de alarma y teclado numérico	728 Sprit		
1	Batería de respaldo	pb7		
1	Transformador de 16v	t1640		
1	Sirena cónica de 15 Watts	ESP15		
1	Luz estroboscópica	Seco larm		
1	Sensor de Movimiento Interior	Propet		
1	Brazo para sensor	Paradox		
2	Contactos de puerta	Paradox		
1	Botón de emergencia	Seco larm		
80	Metros de cable 22x4	22x4		
1	Instalación de paquete básico	MO		
1	Rótulo de G4S	G4S		
	Tarifa Fija mensual de Monitoreo		SUB TOTAL US\$	
			15% IVA US\$	
			Total US\$	
<p>OBSERVACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los equipos a suministrarse gozan de una garantía normal de un año a partir de la fecha de entrega de los mismos, salvo en casos tales como, variaciones de voltajes y mal uso del cliente 2. Favor emitir cheque a nombre de Wackenhut de Nicaragua. 3. Validez de la oferta: 15 días a partir de ésta fecha. 4. Contrato de servicio es por 24 meses. 5. El paquete básico es gratuito, así como su instalación. Este siempre es propiedad de G4S. 6. El costo de los adicionales solo se paga el primer mes y no afecta la tarifa de monitoreo. 				

G4S-WACKENHUT

CLIENTE

LISTADO DE NUESTROS CLIENTES MAS IMPORTANTES

1. BANCENTRO
2. ALMACENADORA LA FISE
3. SEGUROS LA FISE
4. BANCO MUNDIAL
5. AIRE
6. CONTESA
7. PARMALAT
8. SIEMENS
9. TRICO TEXTIL
10. ESSO
11. JOYERIA GARZON
12. SUPERMADOS LA UNION
13. FINANCIERA FAMA
14. FINANCIERA CAPITAL
15. IBW
16. E. CHAMORRO
17. CEMEX
18. EMBAJADA DE FRANCIA
19. EMBAJADA DE ISLANDIA
20. EMBAJADA DE COREA
21. EMBAHADA DE MALTA
22. CLUB TERRAZA
23. COLEGIO AMERICANO
24. COLGATE PALMOLIVE
25. AUTO STAR
26. TV OFFER
27. DIINSA
28. MATADERO MACESA
29. TROPIGAS DE NICARAGUA
30. TRANSMERQUIN

Saludos

Asesor de Ventas
G4S Nicaragua
Móvil;
Email:

Anexo7



G4S-WACKENHUT DE NICARAGUA, S. A.
SERVICIO DE MONITOREO Y RESPUESTA
INFORME OPERATIVO

PARA CUALQUIER EMERGENCIA LLAMENOS AL 2265-2874

1. DATOS DEL CLIENTE

		No DE CLIENTE:	
		CUENTA:	
		CLAVE :	
CLIENTE		VENDEDOR:	
CONTACTO		GIRO DE NEGOCIO:	
DIRECCION			
ESPECIFICACIONES			
TELEFONOS		FAX	
E-MAIL		CEL.	

2. INDIQUE NOMBRES, TELEFONOS Y CARGO O PARENTESCO DE LAS PERSONAS A CONTACTAR EN CASO DE EMERGENCIA Y EN ORDEN DE PRIORIDAD.

NOMBRE	CARGO O PARENTEZCO
TELEFONOS	

NOMBRE	CARGO O PARENTEZCO
TELEFONOS	

NOMBRE	CARGO O PARENTEZCO
TELEFONOS	

3. CUENTA CON PERSONAL ARMADO EN EL LUGAR?

NO _____ SI _____ DIA _____ NOCHE _____

EMPRESA
TELEFONOS

4. SEGURIDAD EN EL LUGAR

DEJA LUCES ENCENDIDAS EN EL LUGAR? SI _____ NO _____
 DONDE? _____

TIENE MASCOTAS EN EL LUGAR? SI _____ NO _____

5. AVISO POR ACTIVACION

AVISAR SIEMPRE _____ SOLO EMERGENCIAS _____

6. HORARIO DE TRABAJO (EN CASO DE NEGOCIO)

LUNES A VIERNES _____ SABADO _____
 DOMINGO _____

7. FACTURAR A NOMBRE: _____

COMENTARIOS: _____

 FIRMA CLIENTE

 CARGO

 FECHA



FACTURA - PROFORMA DE COTIZACION			
CLIENTE		VENDEDOR	
ATENCIÓN		CELULAR:	
DIRECCION		FECHA:	
CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
KIT BASICO DE ALARMA			
1	PANEL DE CONTROL 8 ZONAS PARADOX		
1	TECLADO NUMERICO		
1	CAJA METALICA PROTECTORA		
1	BATERIA DE RESPALDO PB7		
1	TRANSFORMADOR DE 16V		
1	SIRENA CONICA DE 15 WATTS		
1	LUZ ESTROBOSCOPICA		
2	CONTACTOS MAGNETICOS DE PUERTA		
1	SENSOR DE MOVIMIENTO PRO - PET		
1	BRAZO PARA SENSOR (DA MOVILIDAD AL SENSOR)		
1	BOTON DE EMERGENCIA PARA ASALTO		
80	CABLE DE ALIMENTACION 22X4 (MTS)		
1	ROTULO G4S-WACKENHUT DE PERSUACION		
1	INSTALACION DE SISTEMA BASICO DE ALARMA		
	TARIFA DE MONITOREO MENSUAL		
	SUB-TOTAL		
	US\$		
	15% IVA US\$		
	TOTAL US\$		
DISPOSITIVOS ADICIONALES			
	CAJA METALICA METAL BOX		
	BATERIA PB7		
	TRANSFORMADOR DE 16V T1640		
	FUENTE DE PODER DE 1.5 A O CARGADOR PARADOX		
	SIRENA CONICA DE 30 WATTS		
	SENSOR PRO PET		
	SENSOR DG-75 ANTIMASCOTA		
	SENSOR DE TECHO 360° PARADOME		
	BRAZO PARA SENSOR (DA MOVILIDAD AL SENSOR)		
	CONTROL REMOTO		
	SENSOR DE HUMO		
	CONTACTOS MAGNETICO DE CORTINA		
	CONTACTO MAGNETICO		
	METROS DE CABLE 22X4		
	MATERIALES VARIOS		
	INSTALACION DE ACCESORIO ADICIONAL		
	SUB TOTAL US\$		
	15% IVA US\$		
	TOTAL US\$		

Anexo 9

DISEÑO DE INSTALACION

VENDEDOR:
DIRECCION:
No. DE CUENTA

FECHA:
CLIENTE:
HORA DE INSTALACION:



OBSERVACIONES: _____

TECNICO INSTALADOR

AUTORIZADO POR EL CLIENTE

Anexo 10

Lista de clientes con problemas técnicos

Código de Cliente	Nombre del Cliente	Problema Técnico

Saludos,

Dispatcher
C4I



Anexo 11



REPORTE DE TRABAJO

Cliente: _____

Equipo: _____

Fecha: _____

Servicio realizado por: _____

Trabajo Realizado

Observaciones

Firma del Cliente: _____

Nombre: _____

Técnico: _____

Cédula: _____

Sello:

Anexos

Gerencia Financiera

Anexo 1



WACKENHUT DE NICARAGUA, S.A.

Group 4 Securicor

RUC 181191-9558

CERTIFICADO DE RETENCION

Nº 0635

Fecha _____

Nombre del Retenido _____

Persona Natural

Jurídica

No. RUC _____

Valor de Compra y/o Servicio, sin impuesto _____

Suma Retenida C\$ _____ Tasa _____ %

Factura No. _____ Fecha _____

Compra

Servicio

FIRMA AUTORIZADA

Imp. Espinoza 18B, 50j (3) 0001 0900 10 2007
Ruc. 121062-3813 Ars/O4/yap/aut. No.5. O.T. 1060

Anexo 2



Group 4 Securicor

WACKENHUT DE NICARAGUA S. A.

Reparto Belmonte, Hospital Vélez Paiz 1c. arriba
Teléfonos: 2265 3155 - 2265 3187 - 2265 2906
apartado: P - 163 FAX: 2265 0733
www.group4securicorla.com RUC 181191-9558
Managua, Nicaragua

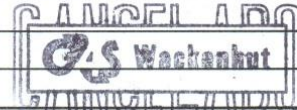
Nº 19215

RECIBO OFICIAL DE CAJA

VALOR C\$

RECIBI DE: _____
LA CANTIDAD DE: _____
_____ CORDOBAS
CLIENTE No. _____

CONCEPTO _____



FORMA DE PAGO: Ck. No. Cta. No. BANCO EFECTIVO

FECHA _____ CAJERO _____

Victoria Ruc. 130469-3580 20B. 50j. (2) copias amarilla, verde del 18,501 al 19,500 O.T 0471 AIMP-REN-IMP-02-018-12-2008 • E-09/09

Anexo 4

 **Group 4 Securicor**
AUTORIZACION DE MOVIMIENTO DE ARMAS

No. SERIE: A989163 MARCA: Armswor. CALIBRE: 12.
TIPO: Fuopeta PERMISO: B938037.
POSICION ACTUAL: Bodega 645.
NUEVA POSICION: New century Cemex - mateare -
JUSTIFICACION: puesto nuevo.

7406
Felic
Felic

GERENTE DE OPERACIONES

FECHA DEL MOVIMIENTO: 01-09-09.
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL MOVIMIENTO: Armando Espinal

RECIBIO PARA ARCHIVO 01/09/09
17:45m

Anexo 5



Group 4 Securicor

SOLICITUD DE EMISION DE CHEQUES

AREA QUE SOLICITA: _____ FECHA DE SOLICITUD: _____

FECHA PROPUESTA DE PAGO: _____

BENEFICIARIO: _____

CONCEPTO DE PAGO: _____

MONTO TOTAL: C\$ _____

ES EXENTO DEL 2% I.R.: SI NO

AFECTA ALGUNA DEDUCCION CUAL ES?

FIRMA SOLICITANTE

AUTORIZADO

REVISADO

Anexo 6

WACKENHUT **WACKENHUT DE NICARAGUA S.A.**
Sistemas y Servicios de Seguridad a través del mundo
MENSAJE TELEFONICO

PARA: _____
DE: _____
COMPANIA: _____
DIRECCION: _____
TELEFONO: _____ HORA: _____

DICIENDO QUE: URGE LE LLAME AL LLEGAR QUE LE REGRESE LLAMADA
 PASE A VERLE LE VERA A LAS _____

ASUNTO: _____

DIA / MES / AÑO / LLAMADA RECIBIDA POR: _____

Reperto Belmonte, Hospital Vélez Paiz 1c. arriba Teléfonos: 2653155 - 2653187 - 2652906 · FAX.: 2650733
Apartado : P-193 E-mail: wacknica@tmcx.com.ni
FORMULARIOS CONTINUOS DE NICARAGUA S.A. TELS.: 2683822/23 FAX: 268-3820 RUC. 090198 - 9508 O.T. 0689065 - NI260506 C.A. 245 MAYO/99

AFIRME BIEN EL BOLIGRAFO

09003

FORCON CONTINUA EXCELENCIA

Anexo 7

Fecha	Número	Extensión	Nombre de la persona que solicita llamada

Anexo 8



VALE DE CAJA CHICA

FECHA	:	_____
Recibí de	:	WACKENHUT DE NICARAGUA, S.A
La cantidad de	:	C\$ (_____)
		Córdobas
En concepto de	:	_____

No. Empleado	:	_____

		RECIBI CONFORME
		AUTORIZADO

Anexo 9



RECIBO DE CAJA CHICA

Nº 5577

FECHA	:	_____
Recibí de:	WACKENHUT DE NICARAGUA, S. A.	
La cantidad de : C\$ (_____)	_____	
		Córdobas
En concepto	_____	

Nombre y N° Empleado :	_____	

_____	RECIBI CONFORME	_____
		AUTORIZADO

Victoria Impresiones 2248 3166 15B. 50h. del 5.001 al 5.750 E- 07/09



Reparto Belmonte, Hospital Fernando Vélez Paiz 1 c
arriba, Managua, Nicaragua Apto : P 163
Tel: (505)265-3155
Fax (505)265-0733
Email: www.g4slatam.com

Memorandum

A : Erick Velázquez

De: Ana Fernández

Fecha: 11 August 2009

Ref: Entrega de ordenes de combustible. **CC:**

Urgente Para revisar Comentario Please Reply Please

Recycle

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacerle entrega formal de las siguientes órdenes de combustible para el día 07 de Agosto de 2009:

12/08/09	N°272460	12/08/09	N°272475
12/08//09	N°272466	12/08/09	N°272476
12/08/09	N°272467	12/08/09	N° 272477
12/08/09	N° 272471	12/0809	N° 272478
12/08/09	N°272472	12/08/09	N°272479
12/0809	N°272473	12/08/09	N° 272480
12/08// 09	N°272474		

Sin más a que referirme, le saludo.

Entregue Conforme

Recibí Conforme

Anexo 11

Control de entrega de combustible supervisores de campo						
Fecha	Nombre	Número de factura	Firma	Placa	Destino	Litros de combustible

Anexo 15

Control de Correspondencia

Fecha	Nombre de la correspondencia	Destinatario

Anexos

Gerencia Operaciones

Anexo 4



Group 4 Securicor

REPORTE DE AMONESTACION

El Supervisor de campo Jefe de Grupo Supervisor de Area

hace constar que: _____

siendo

Día de la semana	Fecha	Mes	Año	Hora

Nombre y Cargo _____

Número de Chapa _____

y asignado al puesto _____ código _____

Fue sorprendido durmiendo en su puesto de servicio

Se encontraba con presentación deficiente

Le faltó el respeto a su jefe inmediato

Se encontraba con evidencias de haber tomado licor

Faltó a su turno de: _____ a _____

Observaciones: _____

Nombre del Supervisor/Jefe de Grupo

Firma del Empleado
Guarda de Seguridad

Anexo 6



INVENTARIO DE ACCESORIOS

NOMBRE DEL OBJETIVO: _____ CÓDIGO: _____

TIPO DE ARMAMENTO	CALIBRE	SERIE	MARCA	FECHA VENC. PORTACION	ESTADO		
					MAL	REG.	BUEN

CARGADOR DE RADIOS	
CANTIDAD	ESTADO

CANTIDAD	SERIE	MARCA	ESTADO		
			MAL	REG.	BUEN

TIPO DE MUNICIONES	CANTIDAD

	CANTIDAD	MAL	REG.	BUEN
THALI				
FAJÓN				
PORTA TIRO				
PORTA CLAVA				

ACCESORIOS	CANTIDAD	MAL ESTADO	REGULAR	BUEN ESTADO
LAMPARAS DE MANO				
CAPOTE				
BASTONES				

OBSERVACIONES: _____

 INVENTARIADO POR:

 FIRMA RESPONSABLE DEL OBJETIVO



CONTROL DE INVENTARIO DE EQUIPOS Y ACCESORIOS

NOMBRE DEL
PUESTO: _____

ACCESORIOS VARIOS	EXISTENCIA		ESTADO DEL EQUIPO				CANTIDAD	OBSERVACIONES
	SI	NO	MB	B	R	M/E		
RADIO								
ANTENA								
CARGADOR								
CUNA								
SERIE								
MARCA								
CAPOTE								
FAJÓN								
TALIZ								
PORTA CLAVA								
PORTA TIRO								
PORTA ESCOPETA								
ARMAS REVOLVERES								
ARMAS ESCOPETAS								
CANT. MUNICIONES								
LÁMPARAS								
BITÁCORAS								

FALTANTES Y CANTIDAD

ACCESORIOS	CANTIDAD

FIRMA DEL GUARDA

FIRMA DEL SUPERVISOR

EJECUTIVO DE
CUENTAS

CC/Archivo

Anexo 7



Group 4 Securicor

Group 4 Securicor
CONTROL DE HORAS EXTRAS

MES DE: _____

DIA DE: _____ AL DIA: _____

NOMBRE: _____

Nº DE EMPLEADO: _____

PUESTO: _____

DIA	FECHA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	HORAS TRABAJADAS	HORAS EXTRAS	RAZON HORAS EXTRAS	AUTORIZA
REGULARES		NOCTURNAS		EXTRAS		FERIADOS	

 GUARDIA

 SUPERVISOR DE SEGURIDAD

 AUTORIZADO

Anexo 11

CONTACTO AL CLIENTE



- I.- 1.- CLIENTE: _____
- 2.- DIRECCION: _____
- 3.- EFECTUADO POR: _____
- 4.- FECHA: _____

II.- TEMA DE LA REUNION: _____

III.- ACUERDO: _____

IV.- LLENAR POR EL CLIENTE:

a. *Altamente satisfecho.* b. *Satisfecho.* c. *Insatisfecho.*

Explique por qué: _____

CLIENTE

SUPERVISOR

Anexo 12

REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS A NIVEL NACIONAL

NO.	OBJETIVO	REQUERIMIENTO		TIPO DE ARMA	BATERIAS DE RADIOS	MUNICIONES	ZONA	OBSERVACIONES
		RADIO	ARMAS					
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
6								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
19								
20								

Recuento total de los requerimientos de accesorios de trabajo para los puestos en custodia a nivel Nacional

	Radios
	Escopetas
	Revólver
	Tiros revólver
	Cartuchos

Anexo 13



PLAN DE ACCIÓN

Nombre del Cliente o Empresa:

Fecha:

Objetivos:

Propósitos:

Metas:

N°	OBJETIVO	ACTIVIDADES A REALIZAR	DIRIJE	EJECUTA
1				
2				
3				
4				
5				

CC/Archivo

Anexo 14



EVALUACIÓN BÁSICA AL GUARDA DE SEGURIDAD EN SU PUESTO DE TRABAJO.

Nombre y Apellido: _____

Ubicación actual: _____

Fecha: _____

I. ETAPA:	DISCIPLINA			
		MB	B	R
	a. Porte y Aspecto	_____	_____	_____
	b. Cumple sus funciones en el desempeño de su trabajo	_____	_____	_____
	c. Profesionalismo en su trabajo	_____	_____	_____
II. ETAPA:	ASISTENCIA			
	a. Su rango de ausencias está en	_____	_____	_____
	b. Su rango de llegadas tardes está en	_____	_____	_____
	c. Cumple con su relevo	_____	_____	_____
	d. Permanece en su puesto	_____	_____	_____
	e. Constantemente pide permiso	_____	_____	_____
III. ETAPA:	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS			
	a. Cumple con sus funciones	_____	_____	_____
	b. El trabajo que realiza satisface al cliente	_____	_____	_____
	c. Se preocupa por vender la imagen de la empresa	_____	_____	_____
	d. Le da uso correcto a los bienes de la empresa	_____	_____	_____
	e. Es cortés	_____	_____	_____
	f. Existen quejas del cliente	_____	_____	_____
	g. Ha habido buenas expresiones del cliente hacia el Guarda de Seguridad.	_____	_____	_____

IV. COMENTARIOS DE LA EVALUACIÓN:

FIRMA DE SUPERVISOR

FIRMA DEL GUARDA

CC/Archivo

Anexo 15



CONTROL DE VISITAS A LOS CLIENTES

NO.	NOMBRE DEL SUPERVISOR	NOMBRE DEL CONTACTO	OBJETIVO	FECHA	OPINIONES			ACUERDOS	OBSERVACIONES
					ALT. SATIS	SATIS.	INSATIS.		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

CANTIDAD DE CONTACTOS	
ALTAMENTE SATISFECHOS	
SATISFECHOS	
INSATISFECHOS	

CC/ARCHIVO

Anexo 16



A: Sr.
De: G4S / Wackenhut S.A
Fecha: _____

Personal de turno:

- Puesto #1: NOMBRE DEL GUARDA DE SEGURIDAD
- Puesto #2: _____
- Puesto #3: _____

Incidencias Generales

Puesto # 1: (_____)

Puesto #2: (_____)

Puesto #3: (_____)

Observaciones:

CC/ archivo

Anexo 20

 REPORTE DE INCIDENCIAS MAS RELEVANTES DE G4S

NO.	NOMBRE DEL OBJETIVO	FECHA	SUPERVISOR	GUARDAS IMPLICADOS	ACT.	INAC	TIPO DE INCIDENCIA	OBSERVACIÓN



TABLA DE COMUNICACION

CÓDIGO 10

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
10-01	Apertura	10-28	Disparo (s)
10-02	Llegada de traslado de valores	10-29	Herido / muerto
10-03	Retiro de traslado de valores	10-30	Enfermo
10-04	Cierre	10-31	Urgente / de inmediato
10-05	Verifique el sistema	10-32	Atentado / secuestro
10-06	Alarma activada	10-33	Bomba
10-07	Técnicos de alarma	10-34	Robo
10-08	Reporte situación	10-35	Cruz roja
10-09	Relevo ejecutado	10-36	Bomberos
10-10	copiado	10-37	Defensa civil
10-11	Situación normal	10-38	Escolta / escoltaje
10-12	Relevo pendiente	10-39	Supervisión
10-13	Mensaje / mensaje recibido	10-40	Policía Nacional
10-14	Positivo	10-41	Evento
10-15	Negativo	10-42	Reunión
10-16	Repita por favor	10-43	Familiar
10-17	Transmisión débil	10-44	Cliente / responsable / dueño
10-18	Cargar radio	10-45	Puerta principal
10-19	Transmisión fuerte y clara	10-46	Vehículo
10-20	Llamada telefónica	10-47	Motocicleta
10-21	Ubicación / ¿Qué está haciendo?	10-48	Llanta pinchada
10-22	Diríjase a:	10-49	combustible
10-23	Corte de energía	10-50	Comer / comida / comiendo
10-24	Incendio	10-51	Bitácora
10-25	Accidente de tránsito	10-52	Baterías
10-26	Sospechoso / delincuente	10-53	Cargador
10-27	arma	10-54	Lámpara de mano

Anexo 23



Puntualizacion Diaria C.4.I.

FECHA:			
NOMBRE DEL OBJETIVO	CÓD		Número de ausencias

CC/Archivo

Anexo 25



INSTALACIONES



FECHA: _____ HORA: _____ PUESTO: _____
GUARDIA ASIGNADO: _____ FICHA: _____
GUARDIA AUSENTE: _____ FICHA: _____
MOTIVO: _____
TURNO DE: _____
SUP. DE CAMPO QUE PROCEDIÓ: _____
SUP. DE CENTRO DE CONTROL: _____

FECHA: _____ HORA: _____ PUESTO: _____
GUARDIA ASIGNADO: _____ FICHA: _____
GUARDIA AUSENTE: _____ FICHA: _____
MOTIVO: _____
TURNO DE: _____
SUP. DE CAMPO QUE PROCEDIÓ: _____
SUP. DE CENTRO DE CONTROL: _____

FECHA: _____ HORA: _____ PUESTO: _____
GUARDIA ASIGNADO: _____ FICHA: _____
GUARDIA AUSENTE: _____ FICHA: _____
MOTIVO: _____
TURNO DE: _____
SUP. DE CAMPO QUE PROCEDIÓ: _____
SUP. DE CENTRO DE CONTROL: _____

FECHA: _____ HORA: _____ PUESTO: _____
GUARDIA ASIGNADO: _____ FICHA: _____
GUARDIA AUSENTE: _____ FICHA: _____
MOTIVO: _____
TURNO DE: _____
SUP. DE CAMPO QUE PROCEDIÓ: _____
SUP. DE CENTRO DE CONTROL: _____

FECHA: _____ HORA: _____ PUESTO: _____
GUARDIA ASIGNADO: _____ FICHA: _____
GUARDIA AUSENTE: _____ FICHA: _____
MOTIVO: _____
TURNO DE: _____
SUP. DE CAMPO QUE PROCEDIÓ: _____
SUP. DE CENTRO DE CONTROL: _____

FECHA: _____ HORA: _____ PUESTO: _____
GUARDIA ASIGNADO: _____ FICHA: _____
GUARDIA AUSENTE: _____ FICHA: _____
MOTIVO: _____
TURNO DE: _____
SUP. DE CAMPO QUE PROCEDIÓ: _____
SUP. DE CENTRO DE CONTROL: _____

Anexo 26

 **ORDEN DE SALIDA**

NOMBRE DELCHOFER: _____

NOMBRE QUE AUTORIZA: _____

NOMBRE QUE SOLICITA: _____

DESTINO: _____

PLACA: _____

KM-S: _____ KM-E: _____

HORA S: _____ HORA E: _____

FECHA: _____

ÁREA: RRHH OPNES ADMON

FIRMA: _____

cc / archivo

 **ORDEN DE SALIDA**

NOMBRE DELCHOFER: _____

NOMBRE QUE AUTORIZA: _____

NOMBRE QUE SOLICITA: _____

DESTINO: _____

PLACA: _____

KM-S: _____ KM-E: _____

HORA S: _____ HORA E: _____

FECHA: _____

ÁREA: RRHH OPNES ADMON

FIRMA: _____

cc / archivo

Anexo 27



REPORTE DE ASISTENCIA DE ALARMA

Nombre del cliente: _____ Fecha: _____

Supervisor que atiende: _____ Hora de Activación: _____

Hora de Asistencia: _____

Contacto en el sitio: _____ Cargo: _____

Observaciones: _____

Firma de Supervisor
15B Original y Copia Amarilla • E-01/10

Firma del Cliente

Dispatcher de Turno

Anexo 28



ROL DE TRABAJO GUARDAS OPERATIVOS

APROBADO: _____
RESPONSABLE DE GUARDIA OPERATIVA

G/S: _____
FECHA DE INICIO: _____

No. EMPLEADO: _____
FECHA CONCLUIDO: _____

No.	FECHA	OBJETIVOS	CANTIDAD DE HORAS TRABAJADAS	FIRMA S. CAMPO	FIRMA G/S

Anexos Gerencia Recursos Humanos

Anexo 1



MINISTERIO DE GOBERNACION
POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE SEGURIDAD PÚBLICA

SOLICITUD DE ANTECEDENTE

Dirigido-----Usuario-----Area-----Fecha -----

1er Apellido 2do Apellido 1er Nombre 2do Nombre

Sexo-----Nacionalidad.-----

Alias-----Señas Particulares-----

Fecha y Lugar de Nacimiento-----OCUP -----

Nombre de Padres-----

Nombre de madre-----

Lugar de Residencia-----

Nombre del Centro de Trabajo-----

Motivo de la Solicitud: Marque con una Equis (X), el motivo de la solicitud

Detenido-----Tramites de Permisos-----Investigativo-----

Actualizacion de Anteced--**---Certificado de Policia-----Tramite de Ingreso-

Funcionario que autoriza

Oficial que autoriza



G4S/WACKENHUT DE NICARAGUA S.A.

SOLICITUD DE RECLAMO

CODIGO: _____

NOMBRE:

-

TIPO DE RECLAMO:

**FIRMA DEL TRABAJADOR
R.R.H.H.**

FIRMA RESP. PAS-PLUS

FIRMA GTE.

Anexo 3



G4S WACKENHUT

ORDEN DE SALIDA

FECHA:

ORDEN DE SALIDA NO.

NOMBRE DEL EMPLEADO:

No. EMP:

UBICACIÓN:

CANTIDAD	TALLA	DESCRIPCION	P/ UNIT.	TOTAL
			0.00	0.00
			0.00	0.00
			0.00	0.00
			0.00	0.00
			0.00	0.00
				0.00
				0.00
			C\$	0.00
			IVA	0.00
			Suma Total	0.00

RECIBIDO

ENTREGADO



G4S WACKENHUT

ORDEN DE SALIDA

FECHA:

ORDEN DE SALIDA NO.

NOMBRE DEL EMPLEADO:

No. EMP:

UBICACIÓN:

CANTIDAD	TALLA	DESCRIPCION	P/ UNIT.	TOTAL
			0	0.00
			0	0.00
			0	0.00
			0	0.00
		CARNET	0.00	0.00
			0.00	0.00
			0 C\$	0.00
			0 IVA	0.00
			0 Suma Total	0.00

RECIBIDO

ENTREGADO

Anexo 4

Nº 3450

RECIBO DE
EQUIPO Y MATERIALES



FECHA _____
ENTREGADO POR _____
CONCEPTO _____
OBSERVACION _____

CANTIDAD	CODIGO	PRODUCTO	CENTRO DE COSTO	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL
		DESCRIPCION			

ENTREGADO

RECIBIDO

Imp. Espinoza 10 B. 50] No: 3001 2600*1-2008

ORIGINAL

Anexo 5

FORMATO DE ENTREGA DE EQUIPOS ASIGNADO AL PUESTO

PROCESO DE LIQUIDACION FINAL

FECHA _____

NOMBRE _____

NÚMERO DE EMPLEADO _____ PUESTO _____

TIPO DE ARMA _____ CALIBRE _____

CARTUCHOS _____ TIROS _____

OTROS MATERIALES Y EQUIPOS

RECIBE _____ ENTREGA CONFORME _____

OBSERVACIONES:

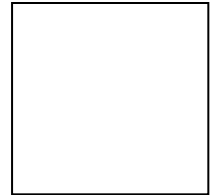
Anexo 9



Recursos Humanos

WACKENHUT

PRONTUARIO



Nombre:

Código:

Cédula:

Fecha de Ingreso:

Fecha de nacimiento:

Dirección:

Teléfono Celular:

Cargo:


Educación recibida:

Experiencia en seguridad:

Capacitación:

Trabajos Anteriores:

Anexo 10



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
22 Pueblo, Presidente!

NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO (NAT)

SEGURO DE RIESGOS LABORALES

A) DECLARACIÓN No. _____		B) DIA _____	MES _____	AÑO _____	
1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL EMPLEADOR _____		2. RUC No. _____	3. INSS _____		
4. DIRECCIÓN _____		5. APDO. _____			
		6. TEL/FAX _____			
7. CLASE DE NEGOCIO _____		8. SECTOR ECONÓMICO			
		PRIVADO <input type="checkbox"/> ENTES AUTÓNOMOS <input type="checkbox"/> ESTATAL <input type="checkbox"/> MIXTO <input type="checkbox"/>			
9. No. DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA _____		10. CÓDIGO DE LA ACTIV. ECONÓMICA _____			
11. NOMBRE DEL TRABAJADOR ACCIDENTADO _____					
1ER. APELLIDO _____		2DO. APELLIDO _____		12. No. INSS _____	
1ER. NOMBRE _____		2DO. NOMBRE _____			
13. SEXO <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	14. EDAD _____ AÑOS	15. ESTADO CIVIL <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> A	16. FECHA DE NAC. _____		
		17. PROFESIÓN U OFICIO _____			
		TEMPORAL <input type="checkbox"/> PERMANENTE <input type="checkbox"/>			
18. DIRECCIÓN EXACTA DEL DOMICILIO _____					
19. HORARIO DE TRABAJO <input type="checkbox"/> AM <input type="checkbox"/> PM		20. TURNO _____		21. REMUNERACIÓN COTIZABLE RECIBIDA EN EL MES ANTERIOR AL ACCIDENTE C\$ _____	
22. CLASIF. DEL ACCIDENTE		23. LUGAR		25. FECHA	
ACCIDENTE DE TRABAJO 1 <input type="checkbox"/>		CIUDAD _____		DIA _____ MES _____ AÑO _____	
ACCIDENTE DE TRABAJO 2 <input type="checkbox"/>		BARRIO _____		HORAS TRABAJADAS AL MOMENTO DEL ACCIDENTE _____	
		CALLE _____		D/L/M/J/V/S	
		COMUNIDAD _____		DIA _____	
		Y OTROS _____			
27. COMO OCURRIÓ EL ACCIDENTE _____		28. TIPO DE ACCIDENTE		6. ATRAPAMIENTO	
		1. GOLPES CON O POR		7. DEBIDO A EXPOSICIÓN	
		2. GOLPES CONTRA		8. SOBRE ESFUERZOS	
		3. CAIDA DISTINTO NIVEL		9. VARIOS DE LOS INDETERMINADOS	
		4. CAIDA DEL MISMO NIVEL			
		5. CONTACTO CON _____			
29. IDENTIFICAR DOS TESTIGOS NOMBRE COMPLETO		DIRECCIÓN ACTUAL		NO. DE INSS O NO. DE CÉDULA	
1. _____		_____		_____	
2. _____		_____		_____	
3. _____		_____		_____	
<p>PARA LOS EFECTOS DE LOS ARTOS. DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU REGLAMENTO LA PERSONA QUE FORMULA LA PRESENTE DENUNCIA DECLARA TENER CONOCIMIENTO DE LAS SANCIONES QUE ESTAS DISPOSICIONES CONTEMPLAN Y SE HACE RESPONSABLE DE LA VERACIDAD E INTEGRIDAD DE LO HECHOS DENUNCIADOS Y SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA AMPLIAR LA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE.</p>					

DBLK 50 J (5) 05/09

Anexo 11

NOMBRE: _____

MANA: _____

N° EMPLEADO: _____

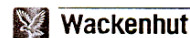
	LUNES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	MARTES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	MIÉRCOLES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	JUEVES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	VIERNES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	SABADO	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	DOMINGO	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	

_____ HORAS A _____ TOTAL _____

_____ HORAS A _____ TOTAL _____

_____ TOTAL _____

Anexo 12



INVESTIGACION DE PERSONAL

A: VERIFICACION DE DATOS PERSONALES

Nombre del solicitante: _____ Alias: _____
Plaza que solicita: _____ Lugar y fecha: _____
Dirección de su residencia: _____
Nombre del informante: _____
Dirección: _____
Nombre del informante: _____
Dirección: _____

REFERENCIAS OBTENIDAS

1. Tiempo de conocerlo: _____ Tiempo de vivir allí: _____
2. Motivo por el cual lo conoce: _____
3. Vive en casa propia: _____ Cuánto paga de alquiler: _____
4. COMPORTAMIENTO MB B R M
4.1 Puntualidad _____
4.2 Relaciones interpersonales _____
4.3 Responsabilidad _____
5. HABITOS
5.1 Adicción al alcohol _____ Mucho () Poco () Nada ()
5.2 Adicción a las drogas _____ Si () No ()
5.3 Honradez _____ Si () No ()
5.4 Cigarro _____ Si () No ()
Ha tenido problemas con los vecinos _____ Si () No ()
Motivo de los problemas: _____

Como vecino lo considera recomendable: _____ Si () No ()
Por qué? _____

OBSERVACIONES: _____

B: VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES

EMPRESA O INSTITUCION VISITADA: _____

Dirección: _____

Nombre del informante: _____ Puesto que ocupa: _____

REFERENCIAS OBTENIDAS

1. Período Laborado: Del _____ Al _____ 2. Puesto Desempeñado: _____

3. Ultimo Sueldo Devengado: _____ 4. Motivo del Retiro: _____

5. COMPORTAMIENTO:

- 5.1 Puntualidad _____
- 5.2 Desempeño en el Trabajo _____
- 5.3 Relaciones Interpersonales _____
- 5.4 Disciplina _____
- 5.5 Responsabilidad _____

	MB	B	R	M

6. HABITOS

6.1 Adicción al alcohol _____ Mucho () Poco () Nada ()

6.2 Adicción a las drogas o estupefacientes _____ Si () No ()

6.3 Honradez _____ Si () No ()

Mostró características de líder: Si () No () Qué tipo de liderazgo: _____

Hay sindicato en la institución: Si () No () Perteneció el ex-empleado al mismo: Si () No ()

Puesto dentro del sindicato: _____ Lo (a) emplearía nuevamente Si () No ()

Por qué? _____

Observaciones: _____

NOMBRE DEL INVESTIGADOR / VERIFICADOR

FIRMA DEL INVESTIGADOR / VERIFICADOR

6. PROBLEMAS CON AUTORIDADES _____ Si () No ()

MOTIVO: _____

OBSERVACIONES: _____

NOMBRE DEL VERIFICADOR DE DATOS

FIRMA

Anexo 13

FORMATO DE REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

Nombre de la Empresa ---- Wackenhut de Nicaragua.

Representante Legal ----- Gustavo Paguaga Baca.

Siglas --- W. K. N.

Ruc ---- 181191-9558.

Dirección ---- Reparto Belmonte, Hospital Fernando Velez Paiz,
1c.Arriba, Managua-Nicaragua. Apto Postal 163.

Tel: (505) 265-3155.

Fax: (505) 265-0733.

Email: [www, g4slatam.com](http://www.g4slatam.com)

Ver anexo 14

FORMATO DE REGISTRO PARA PERSONAL NATURALES

DATOS GENERALES

Datos de Identificación:

Cedula ----- Recidencia -----

Nombre -----
1er. Nom 2do Nom 1er Apellido 2Do Apellido

Fecha de Nacimiento ----- Edad-----Sexo masculino-----Sexo Femenino.-----

Nombre del Padre: -----

Nombre de la Madre: -----

Estado Civil ----- Soltero----- Casado ----- Union de hecho estable.

Lugar de Nacimiento / Residencia

Pais: ----- Nacionalidad.-----

Direccion Actual -----

Direccion del Documento / Cedula o Recidencia: -----

Nivel Academico -----
Primaria Incompleta, Primaria, Secundaria, Univercidad, Profecional.

Profesion -----

Oficio -----

Telefono ----- Celular -----
Opcional, si Posse

Nombre del Conyugue: -----

Telefono ----- Celular -----
Opcional, si posse

Anexos Gerencia Recursos Humanos

Anexo 1



MINISTERIO DE GOBERNACION
POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE SEGURIDAD PÚBLICA

SOLICITUD DE ANTECEDENTE

Dirigido-----Usuario-----Area-----Fecha -----

1er Apellido 2do Apellido 1er Nombre 2do Nombre

Sexo-----Nacionalidad.-----

Alias-----Señas Particulares-----

Fecha y Lugar de Nacimiento-----OCUP -----

Nombre de Padres-----

Nombre de madre-----

Lugar de Residencia-----

Nombre del Centro de Trabajo-----

Motivo de la Solicitud: Marque con una Equis (X), el motivo de la solicitud

Detenido-----Tramites de Permisos-----Investigativo-----

Actualizacion de Anteced--**---Certificado de Policia-----Tramite de Ingreso-

Funcionario que autoriza

Oficial que autoriza



G4S/WACKENHUT DE NICARAGUA S.A.

SOLICITUD DE RECLAMO

CODIGO: _____

NOMBRE:

-

TIPO DE RECLAMO:

**FIRMA DEL TRABAJADOR
R.R.H.H.**

FIRMA RESP. PAS-PLUS

FIRMA GTE.

Anexo 3



G4S WACKENHUT

ORDEN DE SALIDA

FECHA:

ORDEN DE SALIDA NO.

NOMBRE DEL EMPLEADO:

No. EMP:

UBICACIÓN:

CANTIDAD	TALLA	DESCRIPCION	P/ UNIT.	TOTAL
			0.00	0.00
			0.00	0.00
			0.00	0.00
			0.00	0.00
			0.00	0.00
				0.00
				0.00
			C\$	0.00
			IVA	0.00
			Suma Total	0.00

RECIBIDO

ENTREGADO



G4S WACKENHUT

ORDEN DE SALIDA

FECHA:

ORDEN DE SALIDA NO.

NOMBRE DEL EMPLEADO:

No. EMP:

UBICACIÓN:

CANTIDAD	TALLA	DESCRIPCION	P/ UNIT.	TOTAL
			0	0.00
			0	0.00
			0	0.00
			0	0.00
		CARNET	0.00	0.00
			0.00	0.00
			0 C\$	0.00
			0 IVA	0.00
			0 Suma Total	0.00

RECIBIDO

ENTREGADO

Anexo 4

Nº 3450

RECIBO DE
EQUIPO Y MATERIALES



FECHA _____
ENTREGADO POR _____
CONCEPTO _____
OBSERVACION _____

CANTIDAD	CODIGO	PRODUCTO	CENTRO DE COSTO	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL
		DESCRIPCION			

ENTREGADO

RECIBIDO

Imp. Espinoza 10 B. 50] No: 3001 3800*1-2008

ORIGINAL

Anexo 5

FORMATO DE ENTREGA DE EQUIPOS ASIGNADO AL PUESTO

PROCESO DE LIQUIDACION FINAL

FECHA _____

NOMBRE _____

NÚMERO DE EMPLEADO _____ PUESTO _____

TIPO DE ARMA _____ CALIBRE _____

CARTUCHOS _____ TIROS _____

OTROS MATERIALES Y EQUIPOS

RECIBE _____ ENTREGA CONFORME _____

OBSERVACIONES:

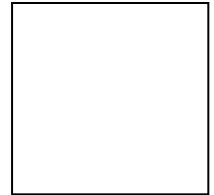
Anexo 9



Recursos Humanos

WACKENHUT

PRONTUARIO



Nombre:

Código:

Cédula:

Fecha de Ingreso:

Fecha de nacimiento:

Dirección:

Teléfono Celular:

Cargo:


Educación recibida:

Experiencia en seguridad:

Capacitación:

Trabajos Anteriores:

Anexo 10



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
22 Pueblo, Presidente!

NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO (NAT) SEGURO DE RIESGOS LABORALES

A) DECLARACIÓN No. _____		B) DIA _____		MES _____	AÑO _____
1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL EMPLEADOR _____			2. RUC No. _____		3. INSS _____
4. DIRECCIÓN _____			5. APDO. _____		
7. CLASE DE NEGOCIO _____			8. SECTOR ECONÓMICO PRIVADO <input type="checkbox"/> ENTES AUTÓNOMOS <input type="checkbox"/> ESTATAL <input type="checkbox"/> MIXTO <input type="checkbox"/>		
9. No. DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA _____		10. CÓDIGO DE LA ACTIV. ECONÓMICA _____			
11. NOMBRE DEL TRABAJADOR ACCIDENTADO _____					
1ER. APELLIDO _____		2DO. APELLIDO _____		12. No. INSS _____	
13. SEXO M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		14. EDAD _____ AÑOS		15. ESTADO CIVIL S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	
16. FECHA DE NAC. _____		17. PROFESIÓN U OFICIO _____			
18. DIRECCIÓN EXACTA DEL DOMICILIO _____					
19. HORARIO DE TRABAJO <input type="checkbox"/> AM <input type="checkbox"/> PM		20. TURNO _____		21. REMUNERACIÓN COTIZABLE RECIBIDA EN EL MES ANTERIOR AL ACCIDENTE C\$ _____ DÍAS PAGADOS _____	
22. CLASIF. DEL ACCIDENTE ACCIDENTE DE TRABAJO 1 <input type="checkbox"/> ACCIDENTE DE TRABAJO 2 <input type="checkbox"/>		23. LUGAR CIUDAD _____ BARRIO _____ CALLE _____ COMUNIDAD _____ Y OTROS _____		24. SITIO PRECISO _____	
				25. FECHA DIA _____ MES _____ AÑO _____ D/L/M/J/V/S DIA _____	
				26. HORA AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> HORAS TRABAJADAS AL MOMENTO DEL ACCIDENTE _____	
27. COMO OCURRIÓ EL ACCIDENTE _____		28. TIPO DE ACCIDENTE 1. GOLPES CON O POR 2. GOLPES CONTRA 3. CAIDA DISTINTO NIVEL 4. CAIDA DEL MISMO NIVEL 5. CONTACTO CON		6. ATRAPAMIENTO 7. DEBIDO A EXPOSICIÓN 8. SOBRE ESFUERZOS 9. VARIOS DE LOS INDETERMINADOS	
29. IDENTIFICAR DOS TESTIGOS NOMBRE COMPLETO 1. _____ 2. _____ 3. _____		DIRECCIÓN ACTUAL _____		NO. DE INSS O NO. DE CÉDULA _____	
<p>PARA LOS EFECTOS DE LOS ARTOS. DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU REGLAMENTO LA PERSONA QUE FORMULA LA PRESENTE DENUNCIA DECLARA TENER CONOCIMIENTO DE LAS SANCIONES QUE ESTAS DISPOSICIONES CONTEMPLAN Y SE HACE RESPONSABLE DE LA VERACIDAD E INTEGRIDAD DE LO HECHOS DENUNCIADOS Y SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA AMPLIAR LA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE.</p>					

D.B.L.K. 50 J (5) 05/09

Anexo 11

NOMBRE: _____

MANA: _____

N° EMPLEADO: _____

	LUNES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	MARTES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	MIÉRCOLES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	JUEVES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	VIERNES	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	SABADO	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	
	DOMINGO	ENTRADA	
		SALIDA	
		ENTRADA	
		SALIDA	

_____ HORAS A _____ TOTAL _____

_____ HORAS A _____ TOTAL _____

_____ TOTAL _____

Anexo 12



INVESTIGACION DE PERSONAL

A: VERIFICACION DE DATOS PERSONALES

Nombre del solicitante: _____ Alias: _____
Plaza que solicita: _____ Lugar y fecha: _____
Dirección de su residencia: _____
Nombre del informante: _____
Dirección: _____
Nombre del informante: _____
Dirección: _____

REFERENCIAS OBTENIDAS

1. Tiempo de conocerlo: _____ Tiempo de vivir allí: _____
2. Motivo por el cual lo conoce: _____
3. Vive en casa propia: _____ Cuánto paga de alquiler: _____
4. COMPORTAMIENTO MB B R M
4.1 Puntualidad _____
4.2 Relaciones interpersonales _____
4.3 Responsabilidad _____
5. HABITOS
5.1 Adicción al alcohol _____ Mucho () Poco () Nada ()
5.2 Adicción a las drogas _____ Si () No ()
5.3 Honradez _____ Si () No ()
5.4 Cigarro _____ Si () No ()
Ha tenido problemas con los vecinos _____ Si () No ()
Motivo de los problemas: _____

Como vecino lo considera recomendable: _____ Si () No ()
Por qué? _____

OBSERVACIONES: _____

B: VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES

EMPRESA O INSTITUCION VISITADA: _____

Dirección: _____

Nombre del informante: _____ Puesto que ocupa: _____

REFERENCIAS OBTENIDAS

1. Período Laborado: Del _____ Al _____ 2. Puesto Desempeñado: _____

3. Ultimo Sueldo Devengado: _____ 4. Motivo del Retiro: _____

5. COMPORTAMIENTO:

- 5.1 Puntualidad _____
- 5.2 Desempeño en el Trabajo _____
- 5.3 Relaciones Interpersonales _____
- 5.4 Disciplina _____
- 5.5 Responsabilidad _____

	MB	B	R	M

6. HABITOS

6.1 Adicción al alcohol _____ Mucho () Poco () Nada ()

6.2 Adicción a las drogas o estupefacientes _____ Si () No ()

6.3 Honradez _____ Si () No ()

Mostró características de líder: Si () No () Qué tipo de liderazgo: _____

Hay sindicato en la institución: Si () No () Perteneció el ex-empleado al mismo: Si () No ()

Puesto dentro del sindicato: _____ Lo (a) emplearía nuevamente Si () No ()

Por qué? _____

Observaciones: _____

NOMBRE DEL INVESTIGADOR / VERIFICADOR

FIRMA DEL INVESTIGADOR / VERIFICADOR

6. PROBLEMAS CON AUTORIDADES _____ Si () No ()

MOTIVO: _____

OBSERVACIONES: _____

NOMBRE DEL VERIFICADOR DE DATOS

FIRMA

Anexo 13

FORMATO DE REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

Nombre de la Empresa ---- Wackenhut de Nicaragua.

Representante Legal ----- Gustavo Paguaga Baca.

Siglas --- W. K. N.

Ruc ---- 181191-9558.

Dirección ---- Reparto Belmonte, Hospital Fernando Velez Paiz,
1c.Arriba, Managua-Nicaragua. Apto Postal 163.

Tel: (505) 265-3155.

Fax: (505) 265-0733.

Email: [www, g4slatam.com](http://www.g4slatam.com)

Ver anexo 14

FORMATO DE REGISTRO PARA PERSONAL NATURALES

DATOS GENERALES

Datos de Identificación:

Cedula ----- Recidencia -----

Nombre -----
1er. Nom 2do Nom 1er Apellido 2Do Apellido

Fecha de Nacimiento ----- Edad-----Sexo masculino-----Sexo Femenino.-----

Nombre del Padre: -----

Nombre de la Madre: -----

Estado Civil ----- Soltero----- Casado ----- Union de hecho estable.

Lugar de Nacimiento / Residencia

Pais: ----- Nacionalidad.-----

Direccion Actual -----

Direccion del Documento / Cedula o Recidencia: -----

Nivel Academico -----
Primaria Incompleta, Primaria, Secundaria, Univercidad, Profecional.

Profesion -----

Oficio -----

Telefono ----- Celular -----
Opcional, si Posse

Nombre del Conyugue: -----

Telefono ----- Celular -----
Opcional, si posse