

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**

**Escuela de Administración de Empresas**



**Proyecto de graduación para optar por el grado de Bachiller en  
Administración de empresas.**

**Manual de procedimientos de Recursos Humanos para PQL Software S.A.**

**Tomo I**

**Elaborado por:**

**Alex Villalobos Ramírez**

**Profesora asesora:**

**Lic. Xenia Chanto Sánchez**

**San José, Noviembre, 2007**

## INDICE GENERAL

<b>Índice General</b> .....	<b>i</b>
<b>Índice de apéndices</b> .....	<b>ii</b>
<b>Índice de anexos</b> .....	<b>III</b>
<b>Prólogo</b> .....	<b>2</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>4</b>
<b>Diseño Instrumentos</b> .....	<b>5</b>
<b>Procedimientos</b> .....	<b>7</b>
1. Procedimiento reclutamiento de personal .....	<b>7</b>
2. Procedimiento selección de personal .....	<b>15</b>
3. Procedimiento contratación de personal .....	<b>28</b>
4. Procedimiento Inducción de personal .....	<b>33</b>
5. Procedimiento Análisis y Descripción de Puestos .....	<b>39</b>
6. Procedimiento Actualización manual de puestos .....	<b>45</b>
7. Procedimiento Evaluación desempeño .....	<b>50</b>
<b>Manual de puestos</b> .....	<b>57</b>
1. Puesto Operador .....	<b>61</b>
2. Puesto Supervisor .....	<b>65</b>
3. Puesto Gerente Interno .....	<b>73</b>
<b>Glosario</b> .....	<b>78</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>84</b>
<b>Apéndices</b> .....	<b>86</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>143</b>

## INDICE DE APENDICES

Apéndice A Solicitud de trabajo.....	87
Apéndice B Formulario de reclutamiento interno.....	90
Apéndice C Entrevista de Selección.....	92
Apéndice D Evaluación de entrevista de selección.....	96
Apéndice E Ficha de especificaciones del cargo.....	99
Apéndice F Prueba Oral del idioma inglés.....	102
Apéndice G Prueba Escrita del idioma inglés.....	105
Apéndice H Evaluación de prueba oral y escrita del idioma inglés.....	108
Apéndice I Documento con información relevante de la empresa.....	110
Apéndice J cronograma de inducción, Guía entrenamiento, Evaluación entrenamiento.....	113
Apéndice K Cuestionario perfil del puesto y perfil del colaborador.....	119
Apéndice L Hoja de descripción y análisis del cargo.....	127
Apéndice M Formulario de Evaluación del desempeño.....	133
Apéndice N Ficha personal de cada colaborador.....	138
Apéndice O Programa de recompensas y castigos.....	141

## INDICE ANEXOS

Anexo 1 Formulario para revisión de conversaciones escritas.....	144
Anexo 2 Documento desempeño de operadores.....	146
Anexo 3 chats públicos.....	148
Anexo 4 chats privados.....	150
Anexo 5 gomi.....	152
Anexo 6 Hosting.....	154
Anexo 7 Control de ausencias y tardías.....	156
Anexo 8 Aplicación de amonestaciones.....	158
Anexo 9 Bandejas de correo.....	161
Anexo 10 Blogs Internos.....	163
Anexo 11 Monitoreo de conversaciones escritas entre operadores y clientes.....	166
Anexo 12 Dough Flow.....	168

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS  
HUMANOS PARA LA EMPRESA PQL SOFTWARE S.A**

## PROLOGO

El presente manual de procedimientos se ha realizado con el objetivo de definir funciones básicas de recursos humanos, que sigan un orden lógico desde el momento mismo del procedimiento de reclutamiento de personal hasta la evaluación de este, con ello se busca garantizar colaboradores y puestos acordes con las necesidades de la compañía.

Se debe contemplar este documento como una guía para aplicar procedimientos básicos de recursos humanos, la persona encargada de aplicar dichos procedimientos debe tomar este documento como base para el buen manejo del personal dentro de la empresa PQL Software S.A

Es recomendable realizar una actualización de todos lo procedimientos aquí contemplados con la idea de tener siempre una referencia útil y acorde al desarrollo de las funciones.

El manual contempla siete procedimientos básicos para la empresa PQL Software S.A los cuales son:

1. Procedimiento de Reclutamiento de personal (P.RH.01)
2. Procedimiento de Selección de personal (P.RH.02)
3. Procedimiento de Contratación de personal(P.RH.03)
4. Procedimiento de Inducción de personal(P.RH.04)
5. Procedimiento de Análisis y Descripción de puestos (P.RH.05).
6. Procedimiento de Actualización del manual de puestos (P.RH.06)
7. Procedimiento de Evaluación de desempeño (P.RH.07)

Además incluye el manual de puestos que contempla los siguientes cargos:

1. Puesto Operador
2. Puesto Supervisor
3. Puesto Gerente Interno

Todos los procedimientos son desarrollados a continuación con la siguiente estructura o forma:

1. Descripción del procedimiento.
2. Objetivo del procedimiento.
3. Alcance del procedimiento.
4. Políticas del procedimiento.
5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento.
6. Responsables del procedimiento.
7. Tabla de actividades
8. Diagrama de flujo
9. Hojas de referencia (si aplica)

Mientras los puestos contenidos en el manual siguen la siguiente secuencia de variables:

1. PERFIL DEL PUESTO
  - 1.1. Nombre del puesto
  - 1.2. Objetivo del puesto
  - 1.3. Descripción del puesto
  - 1.4. Actividades del puesto
  - 1.5. Responsabilidades del puesto
  - 1.6. Supervisión recibida
  - 1.7. Supervisión ejercida
  - 1.8. Condiciones laborales
2. PERFIL DEL COLABORADOR
  - 2.1. Educación

2.2. Aptitudes

2.3. Experiencia

2.4. Idiomas

2.5. Programas de cómputo

Este manual tiene como principales objetivos:

### **Objetivo General**

Diseñar un manual de procedimientos de recursos humanos para los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, análisis y descripción de puestos y evaluación del desempeño, además elaborar un manual de puestos que integre el perfil del cargo y del colaborador en el segundo semestre del 2007 para la empresa PQL software S.A.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar el procedimiento de reclutamiento contemplando las técnicas adecuadas para atraer candidatos con cualidades afines a la labor que se desea suplir.
- Diseñar un procedimiento de selección que permita discernir quienes son las personas más óptimas para la compañía
- Definir cuales deben ser los pasos a seguir para una buena inducción del nuevo colaborador en el puesto y su respectivo procedimiento.
- Realizar una descripción de cargos que defina claramente el perfil de los puestos y el perfil del colaborador.
- Diseñar un modelo de evaluación del desempeño objetivo que arroje resultados confiables para la toma de decisiones.



## **Diseño de instrumentos**

Para el desarrollo de esta propuesta fue necesaria la creación de una serie de instrumentos que se explican a continuación:

### **Procedimiento de Reclutamiento de personal**

1. Se creó un formato para solicitudes de empleo, que permita obtener referencias de personas interesadas en el puesto. (ver apéndice A)
2. Se diseñó un formulario de reclutamiento interno con la idea de que personas ya contratadas concursen por nuevos puestos vacantes (ver apéndice B)

### **Procedimiento de Selección de personal**

1. Se formuló un formato para entrevistas de trabajo estándar que permita recopilar información relevante de los candidatos que apliquen para pertenecer a la empresa (ver apéndice C), además se desarrollo una guía de evaluación con base en la entrevista (ver apéndice D).
2. Se realizó una ficha de especificaciones para cada cargo existente en la empresa que permita al entrevistador saber que características debe buscar en los aspirantes. (Ver apéndice E)
3. Se diseñó de una prueba de conocimiento del idioma inglés oral y escrita al momento de la entrevista (ver apéndice F y G)
4. Se creó una evaluación para las pruebas aplicadas a los candidatos (Ver apéndice H)

### **Procedimiento de Inducción de personal:**

1. Se confeccionó un documento con información relevante de la compañía (Ver apéndice I)

2. Se elaboró un cronograma con pasos a seguir para una inducción apropiada (Ver apéndice J)
3. Se creó una guía de entrenamiento así como una evaluación al final del entrenamiento que permita determinar si el colaborador está listo para desempeñar el puesto asignado (Ver apéndice J)

#### **Procedimiento de Análisis y descripción de puestos:**

1. Se realizó un cuestionario de aplicación a los colaboradores para obtener información acerca del perfil del puesto y de los colaboradores (Ver apéndice K)
2. Se diseñó una hoja de descripción de cada cargo con la idea de facilitar y tener una referencia para la confección del manual de puestos (Ver apéndice L)

#### **Procedimiento de Evaluación del desempeño**

1. Se elaboró un formulario de modelo de evaluación por método mixto (Ver apéndice M)
2. Se creó una ficha personal de cada colaborador con un record de desempeño (Ver Apéndice N)
3. Se diseñó un programa de recompensas y castigos de acuerdo al desempeño. (Ver apéndice O)

**PROCEDIMIENTO N° 1**  
**RECLUTAMIENTO DE PERSONAL (P.RH 01)**

<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 01</b> Versión: 1 Pag. 1 de 7
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

## **1. Descripción del procedimiento de reclutamiento de personal:**

El procedimiento de reclutamiento es aquel que se lleva a cabo toda vez que es necesaria la atracción de candidatos para suplir cargos o puestos en la organización. El reclutamiento se puede realizar de manera externa o interna.

### **1.1. Descripción del procedimiento de reclutamiento interno:**

El reclutamiento interno se aplica cada vez que exista una nueva plaza que implica una promoción, ascenso o traslado de turno.

### **1.2. Descripción del procedimiento de reclutamiento externo:**

Cada vez que exista un puesto vacante el reclutamiento externo se aboca a la atracción de candidatos externos a la empresa, mediante las técnicas de reclutamiento, siempre y cuando se de primero el reclutamiento interno según la política 4.4 de este procedimiento.

## **2. Objetivo del procedimiento de reclutamiento personal:**

Este procedimiento tiene como principal objetivo la atracción de posibles candidatos afines para asumir diversos roles dentro de la compañía.

## **3. Alcance del procedimiento de reclutamiento de personal:**

El procedimiento es aplicado para atraer candidatos y suplir cualquier puesto, dentro de la organización en cualquier momento que se requiera.

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO P.RH 01</b> Versión: 1 Pag. 2 de 7
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

#### **4. Políticas del procedimiento de reclutamiento de personal:**

4.1. El encargado del procedimiento de reclutamiento es el Gerente General quién debe velar por que todo el procedimiento se ejecute según lo estipulado en este manual.

4.2. El reclutamiento de personal se hará por petición de lo supervisores o iniciativa de la Gerencia.

4.3. Las peticiones para reclutamiento por parte de los supervisores deben hacerse mediante correo electrónico al Gerente General con copia al Gerente Interno quienes evaluarán la posibilidad de la ejecución del procedimiento.

4.4. En todos los casos se debe primero agotar la posibilidad de reclutamiento interno, como segunda opción se recurrirá a la base de datos, y como última alternativa se utilizaran las técnicas de reclutamiento externo.

4.5. El reclutamiento interno se hará público a todos los colaboradores por medio del correo interno, los blogs de la compañía y las pizarras informativas.

4.6. Todo nuevo puesto implica un análisis y descripción antes del inicio del proceso de reclutamiento.

4.7. Toda la información recopilada durante el proceso debe archivar y será de índole confidencial.

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO P.RH 01</b> Versión: 1 Pag. 3 de 7
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.8. La solicitud de trabajo puede ser llenada sin importar que no hayan vacantes disponibles.

4.9. Los formularios deben ser llenados de acuerdo con las instrucciones, y se deben adjuntar los documentos requeridos (hoja delincuencia, copia de la cédula, fotografía tamaño pasaporte, títulos, entre otros)

4.10. Si se demuestra que la información dada por una persona contratada es falsa, este podrá ser destituida sin responsabilidad patronal.

4.11. Se debe actualizar el material archivado durante procesos de reclutamiento cada año.

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de reclutamiento de personal:**

5.1. Solicitud de trabajo (Ver Apéndice A)

5.2. Formulario de reclutamiento interno (Ver Apéndice B)

**6. Responsables del procedimiento de reclutamiento de personal:**

6.1. Los supervisores, se encargan de hacer peticiones de personal, y de repartir formularios de reclutamiento interno.

6.2. El Gerente Interno apoya al Gerente General durante todo el proceso

<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 01</b> Versión: 1 Pag. 4 de 7
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

6.3. El Gerente General es el principal encargado del procedimiento y debe velar por que este se ejecute correctamente

### 7. Tabla de actividades del procedimiento de reclutamiento de personal:

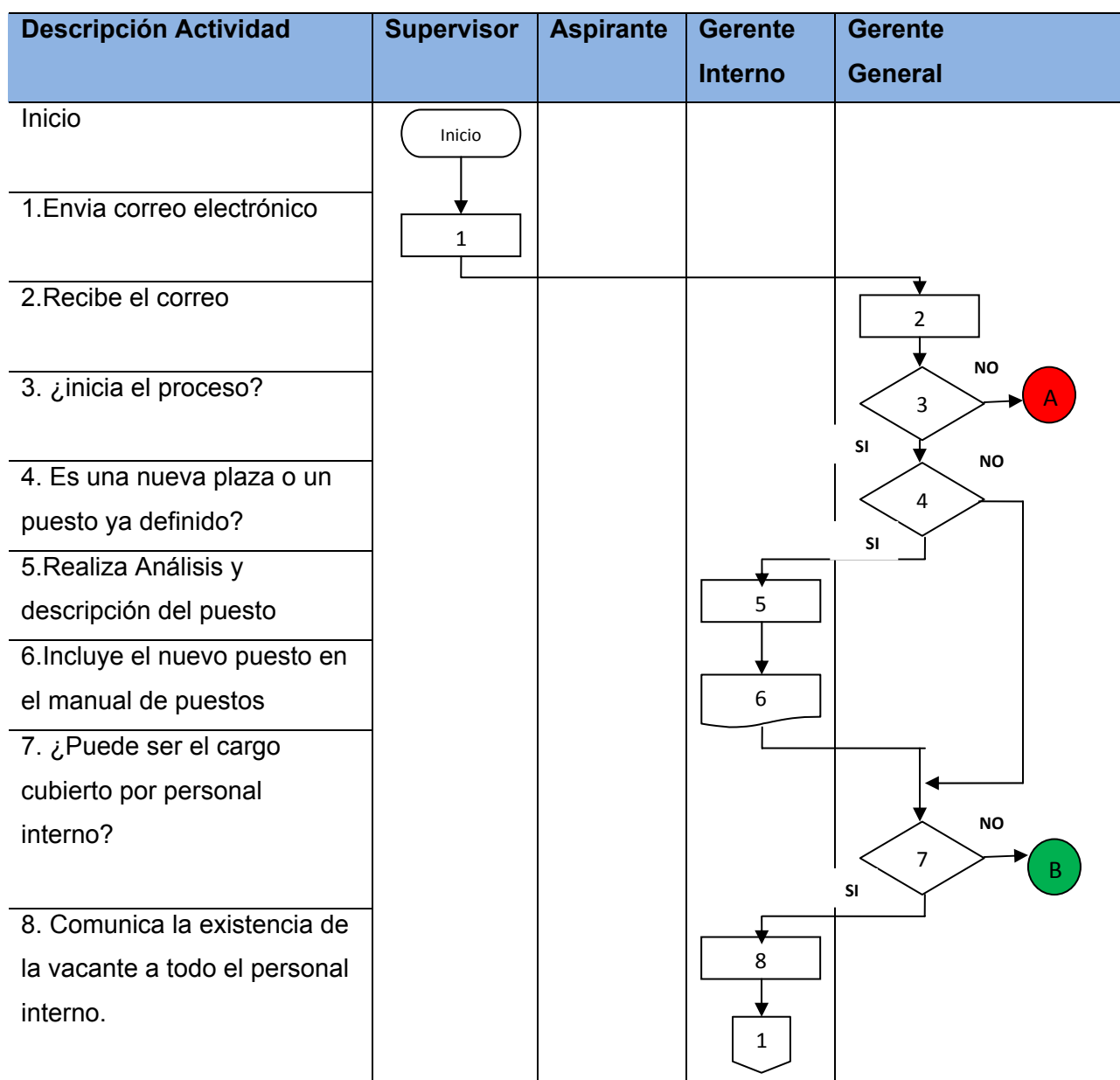
PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envía un correo electrónico para solicitar personal	Supervisor de turno
2	Recibe el correo	Gerente General
3	¿Es necesario que inicie el proceso de reclutamiento? SI: continua paso 4 NO: paso 22	Gerente General
4	¿Es una Nueva plaza o un puesto ya definido? Nueva plaza: continua paso 5 Puesto ya definido: continua paso 7	Gerente General
5	Realiza análisis y descripción del nuevo puesto	Gerente Interno
6	Incluye el nuevo puesto en el manual de puestos	Gerente Interno
7	Revisa los requisitos, analiza si el puesto puede ser cubierto por personal interno. ¿Puede ser el cargo cubierto por personal interno? SI: Continúa paso 8 NO: Continúa paso 13	Gerente General
8	Hace conocer a todos los colaboradores la nueva plaza vacante por medio del correo electrónico interno, blogs internos y pizarras informativas.	Gerente Interno
9	Otorga el formulario de reclutamiento interno (apéndice II) a todos los interesados en la vacante.	Supervisor de turno

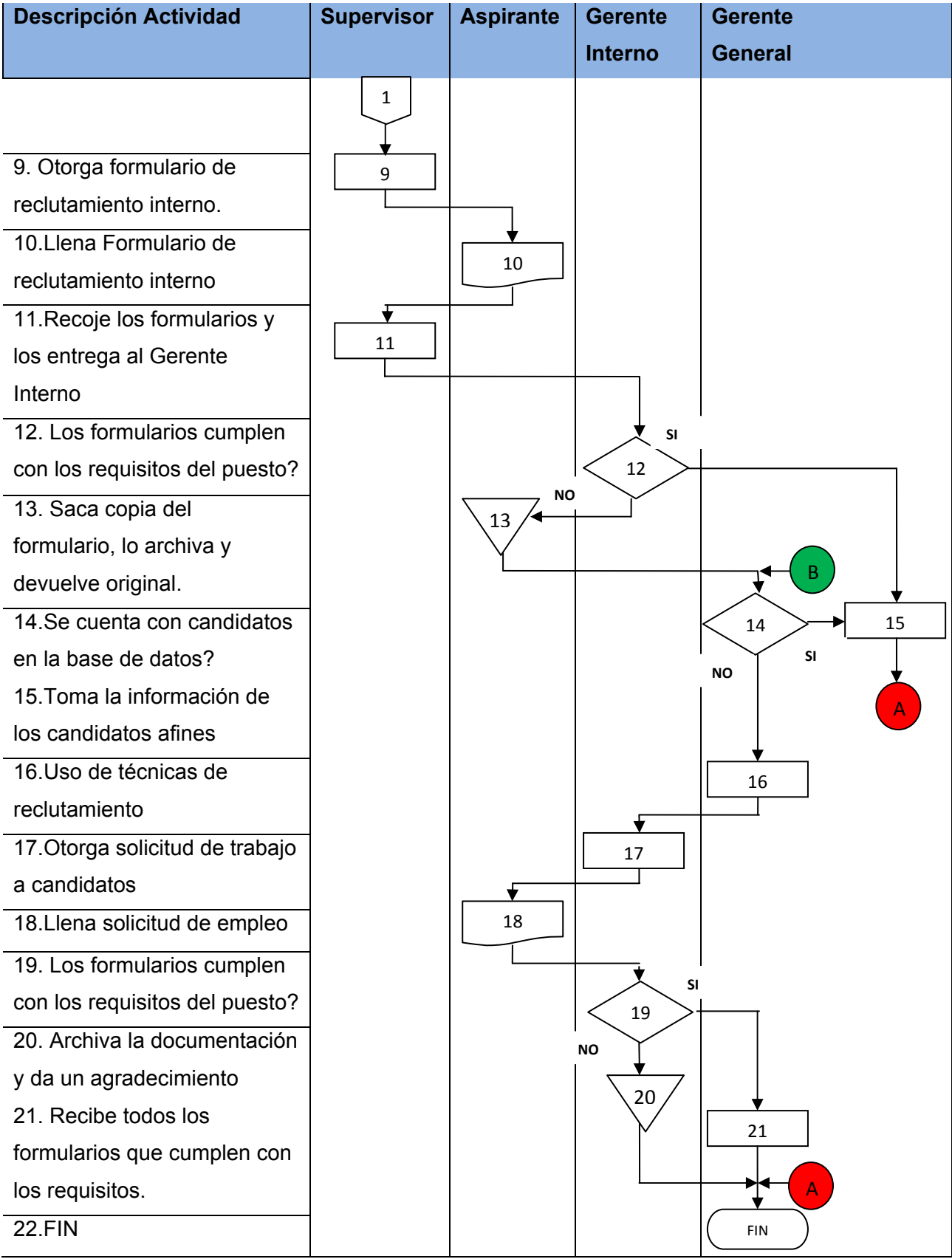
10	Llena el formulario y se lo entrega al supervisor de turno	Aspirante
11	Recibe los formularios de los supervisores y selecciona los que cumplen con los requisitos.	Gerente Interno
12	¿Cumplen con los requisitos del puesto? SI: Continúa paso 15 NO: Continúa paso 13	Gerente Interno
13	Saca copia del formulario y lo archiva en los registros del colaborador, devuelve el original al interesado con las especificaciones por las que la solicitud fue rechazada.	Gerente Interno
14	Revisa la base de datos a ver si existen candidatos que cumplan con los requisitos del puesto. ¿Se cuenta con candidatos en la base de datos? SI: continúa paso 15 NO: continúa paso 16	Gerente General
15	Toma la información de los candidatos afines con la vacante e inicia proceso de selección. Continúa paso 22.	Gerente General
16	Publica por medio de colaboradores, anuncios en prensa e internet la vacante en la empresa (técnicas de reclutamiento)	Gerente General
17	Otorga solicitud de trabajo (apéndice A) a todos los candidatos interesados	Gerente Interno
18	Llena el formulario y se lo entrega al Gerente Interno junto con el currículum.	Aspirante
19	Recibe los formularios y currículos y determina si cumplen con los requisitos ¿Cumplen con los requisitos? SI: continúa paso 21 NO: Continúa paso 20	Gerente Interno
20	Archiva la documentación en la base de datos y da un agradecimiento.	Gerente Interno
21	Recibe del gerente interno todos los currículos (cuando es reclutamiento externo) y formularios que cumplan los requisitos para iniciar proceso de selección	Gerente General
22	Fin del procedimiento	



<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 01</b> Versión: 1 Pag. 6 de 7
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

**8. Diagrama de flujo procedimiento de reclutamiento de personal:**





**PROCEDIMIENTO N° 2**  
**SELECCION DE PERSONAL (P.RH 02)**

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 02</b> Versión: 1 Pag. 1 de 12
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

## **1. Descripción del procedimiento de selección de personal:**

El procedimiento de selección de personal es aquel que se ejecuta cada vez que sea necesario escoger entre un número determinado de candidatos a una persona para desempeñar algún cargo dentro de la empresa.

Una vez finalizado el procedimiento de reclutamiento interno o externo, inicia el procedimiento de selección de personal.

### **1.1. Descripción del procedimiento de selección de personal Interno:**

Consiste en seleccionar a una persona entre varios posibles candidatos que ya forman parte de la empresa desempeñando otras funciones diferentes al puesto en concurso.

### **1.2. Descripción del procedimiento de selección de personal externo:**

Es aquel procedimiento que se aboca a la selección de una persona para desempeñar un puesto específico entre varios posibles candidatos externos a la empresa.

## **2. Objetivo del procedimiento de selección de personal:**

Este procedimiento tiene como objetivo primordial escoger el personal idóneo para la compañía de entre todos los candidatos oferentes.

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 02</b> Versión: 1 Pag. 2 de 12
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### **3. Alcance del procedimiento de selección de personal:**

El procedimiento es aplicado para la selección de personal en todos los posibles cargos de la compañía, operador, supervisor, gerente interno o cualquier nueva plaza que se requiera suplir.

### **4. Políticas del procedimiento de selección de personal:**

4.1. No se dará inicio al procedimiento de selección sin antes haber ejecutado y finalizado el procedimiento de reclutamiento apropiadamente.

4.2. Se dará prioridad a la selección entre candidatos internos siempre y cuando estos cumplan con los requisitos del puesto de lo contrario se procederá a seleccionar personas externas a la organización.

4.3. Antes de iniciar con el proceso es requisito indispensable contar con una hoja actualizada de las especificaciones del cargo que se esta buscando.

4.4. Todas las herramientas y pruebas deben ser aplicadas según los instructivos ya diseñados con la idea de estandarizar el proceso para hacerlo más confiable y objetivo.

4.5. No se seleccionará a ningún candidato que no supere las pruebas aplicadas.

4.6. Se debe archivar toda la información recopilada como complemento de la obtenida en el procedimiento de reclutamiento y esta será confidencial. El material obtenido de las personas no seleccionadas será archivado por un plazo de un año.

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 02</b> <b>Versión: 1</b> <b>Pag. 3 de 12</b>
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.7. Las pruebas aplicadas deben formar parte del expediente de la persona contratada.

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de selección de personal:**

5.1. Entrevista de selección (ver apéndice C)

5.2. Evaluación de entrevista de selección (Ver apéndice D)

5.3. Ficha de especificaciones del cargo (Ver apéndice E)

5.4. Prueba Oral del idioma inglés (Ver apéndice F)

5.5. Prueba Escrita del idioma inglés (Ver apéndice G)

5.6. Evaluación de prueba oral y escrita del idioma inglés (Ver apéndice H)

**6. Responsables del procedimiento de selección de personal:**

6.1. Los supervisores son los encargados de la aplicación y evaluación de pruebas de aptitud en el procedimiento de reclutamiento externo, además aportan información valiosa para tomar una decisión en el procedimiento de reclutamiento interno.

6.2. El Gerente Interno trabaja activamente durante todo el procedimiento de selección de personal, es el encargado de archivar la información e informar a los aspirantes de las decisiones tomadas durante todo el proceso, además se encarga de la actualización y elaboración de las fichas de especificaciones del cargo así

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 02</b> Versión: 1 Pag. 4 de 12
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

como revisa si las pruebas de actitud están acordes con lo que se desea evaluar, en el caso de que las pruebas no cumplan con las necesidades del puesto debe diseñar nuevas pruebas o mejorar las ya diseñadas.

6.3. El Gerente General es quién entrevista o se reúne con los candidatos y es quien al final elige a la persona más idónea para el puesto.

**7. Tabla de actividades del procedimiento de selección de personal interno:**

PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Actualiza o Elabora ficha de especificaciones del cargo para tener claro que es lo que se necesita para el puesto.(Apéndice E)	Gerente Interno
2	Recibe los formularios y la ficha de especificaciones del cargo de parte del gerente interno, revisa la información, selecciona los que le parecen mas adecuados y regresa los demás al gerente interno	Gerente General
3	¿El candidato es adecuado para el puesto? SI: Continúa paso 5 NO: Continúa paso 4	Gerente General
4	Recibe los formularios que no fueron del agrado del Gerente General, saca copia de este y lo archiva en los registros del colaborador, devuelve el original al interesado con las especificaciones por las que la solicitud fue rechazada. Continúa paso 14	Gerente Interno
5	Elabora un horario de citas con los candidatos y lo envía al Gerente Interno.	Gerente General
6	Recibe el horario de citas y se envía un correo electrónico al	Gerente Interno

	candidato con el día y la hora de la cita.	
7	Recibe el correo electrónico y envía respuesta con confirmación para la cita.	Aspirante
8	Lleva acabo la cita, y verifica información del formulario de reclutamiento interno más datos de interés del gerente general	Gerente General
9	Convoca a reunión de supervisores y gerencia mediante correo interno.	Gerente General
10	Lleva acabo la reunión donde se hace un análisis comparativo de los aspirantes. ¿Hay seleccionado? SI: continua paso 12 No: continúa paso 11	Gerente General
11	Comunica a los aspirantes que no han sido seleccionados especificando las razones y se les brinda un agradecimiento. Se saca copia y archiva formulario y se regresa original a colaboradores. Continúa paso 14 (Selección externa)	Gerente Interno
12	Comunica al colaborador seleccionado sobre el ascenso o traslado de puesto.	Gerente Interno
13	Comunica a todos los aspirantes no escogidos la decisión y se saca copia del formulario, se archiva en los registros del colaborador, y se devuelve el original al interesado con las especificaciones por las que no fue seleccionado.	Gerente Interno
14	Fin del procedimiento	



<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 02</b> <b>Versión: 1</b> <b>Pag. 6 de 12</b>
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

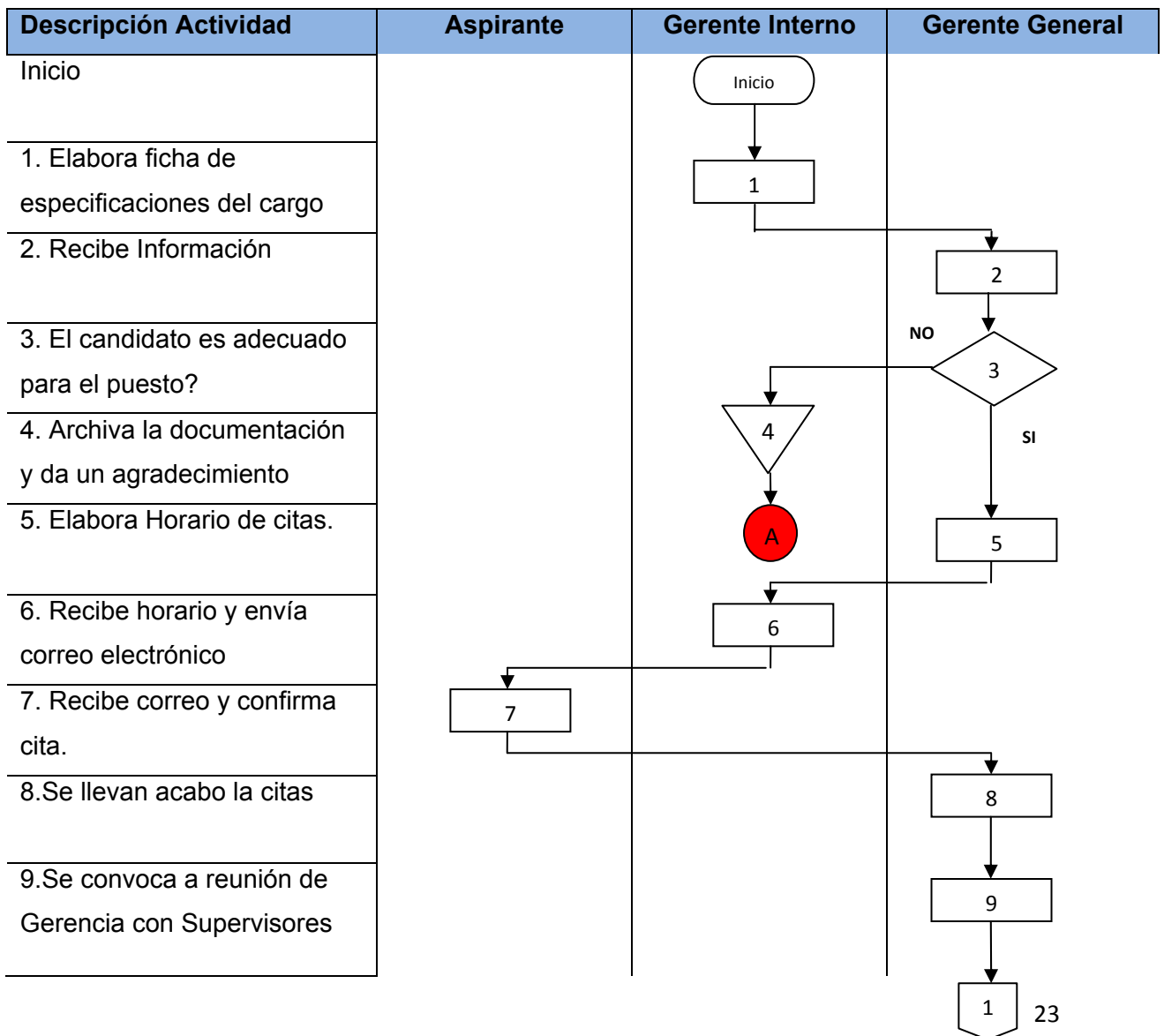
**7.1. Tabla de actividades del procedimiento de selección de personal externo:**

PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Actualiza o elabora ficha de especificaciones del cargo para tener claro que es lo que se necesita para el puesto (Apéndice E)	Gerente Interno
2	Recibe los currículos y formularios de parte del gerente interno, revisa la información, selecciona los que le parecen mas adecuados y regresa los demás al gerente interno	Gerente General
3	¿El candidato es adecuado para el puesto? SI: Continúa paso 5 NO: Continúa paso 4	Gerente General
4	Recibe los currículos y formularios que no fueron del agrado del Gerente General, los archiva en la base de datos por un plazo de un año. Continúa paso 25	Gerente Interno
5	Elabora un horario de entrevistas con los candidatos y lo envía al Gerente Interno.	Gerente General
6	Recibe el horario de entrevistas y se contacta al candidato por medio de una llamada telefónica y se le da el día y la hora de la entrevista.	Gerente Interno
7	Confirma cita	Aspirante (s)
8	Lleva a cabo la entrevista aplicando el formato elaborado para la misma (Apéndice C) y haciendo apuntes de la información más importante dada por el candidato.	Gerente General
9	Despacha al candidato y se elabora la evaluación de la entrevista de selección (Apéndice D)	Gerente General

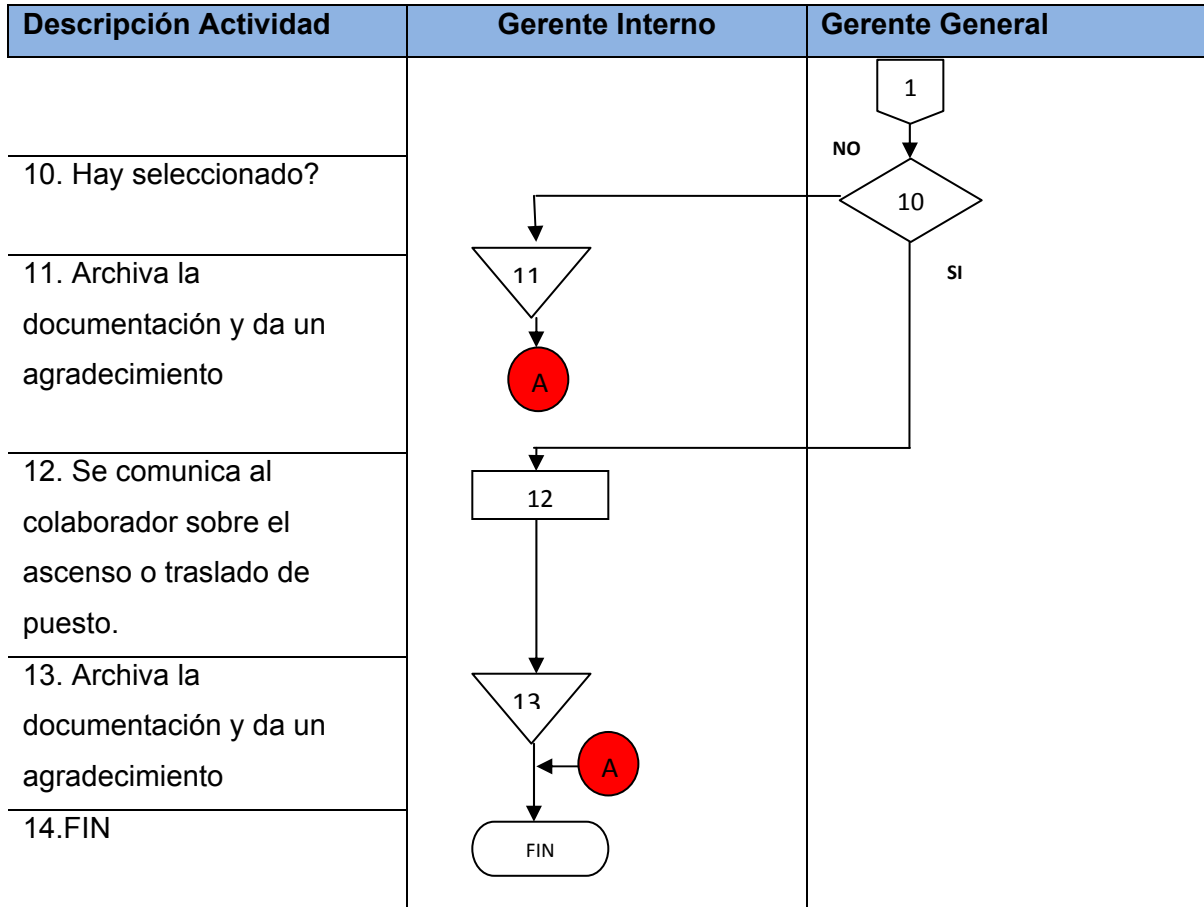
10	¿El candidato tiene potencial para pertenecer a la compañía? SI: Continúa paso 12 NO: continúa paso 11	Gerente General
11	Recibe del Gerente General la información del aspirante, no se archiva. Continúa paso 25	Gerente Interno
12	¿El candidato cumple con las expectativas del cargo vacante? SI: Continúa paso 14 NO: Continúa paso 13	Gerente General
13	Recibe del Gerente General la información del aspirante y se archiva por que se considera puede ser útil para otro puesto. Continúa paso 25	Gerente Interno
14	¿El cargo necesita la aplicación de pruebas de aptitud? SI: continúa paso 15 NO: continúa paso 23	Gerente Interno
15	¿Son las pruebas actuales acordes para medir la aptitud para el puesto? SI: Continúa paso 17 NO: Continúa paso 16	Gerente Interno
16	Diseña pruebas y evaluaciones acordes para medir la aptitud para el puesto.	Gerente Interno
17	Convoca con una llamada a los aspirantes para aplicarle las pruebas pertinentes (apéndice F y G)	Gerente Interno
18	Da las instrucciones y aplica las pruebas	Supervisores
19	Realizan y entregan las pruebas a los supervisores	Aspirante (s)
20	Reciben las pruebas, despachan a los candidatos y proceden a hacer las evaluaciones.	Supervisores
21	Reciben todas las evaluaciones de parte de los supervisores.	Gerente Interno
22	¿Es apto el candidato para el puesto? SI: continúa paso 23 NO: continúa paso 24	Gerente Interno
23	Recibe la información de los candidatos aptos para el puesto y selecciona al más idóneo. continúa paso 25	Gerente General
24	Archiva información de los candidatos no aptos para el puesto.	Gerente Interno

25	Comunica a los aspirantes no seleccionados la decisión y se les da un agradecimiento. Continúa paso 27	Gerente Interno
26	Comunica por medio de vía telefónica al candidato que ha sido seleccionado y se le convoca a reunión con el gerente general para contratación. Además se archiva toda su información.	Gerente interno
27	Fin del procedimiento	

### 8. Diagrama de flujo procedimiento de selección interna:

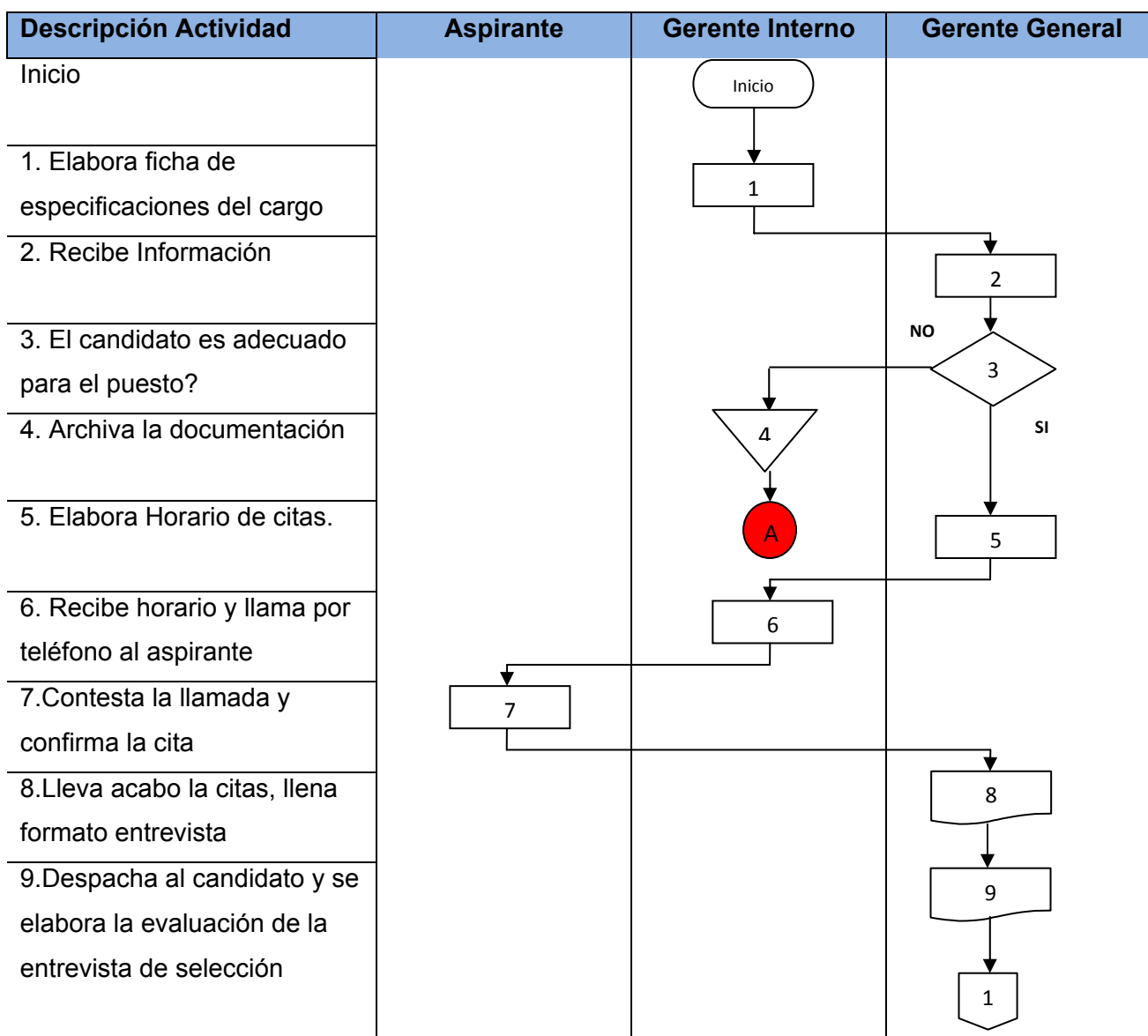


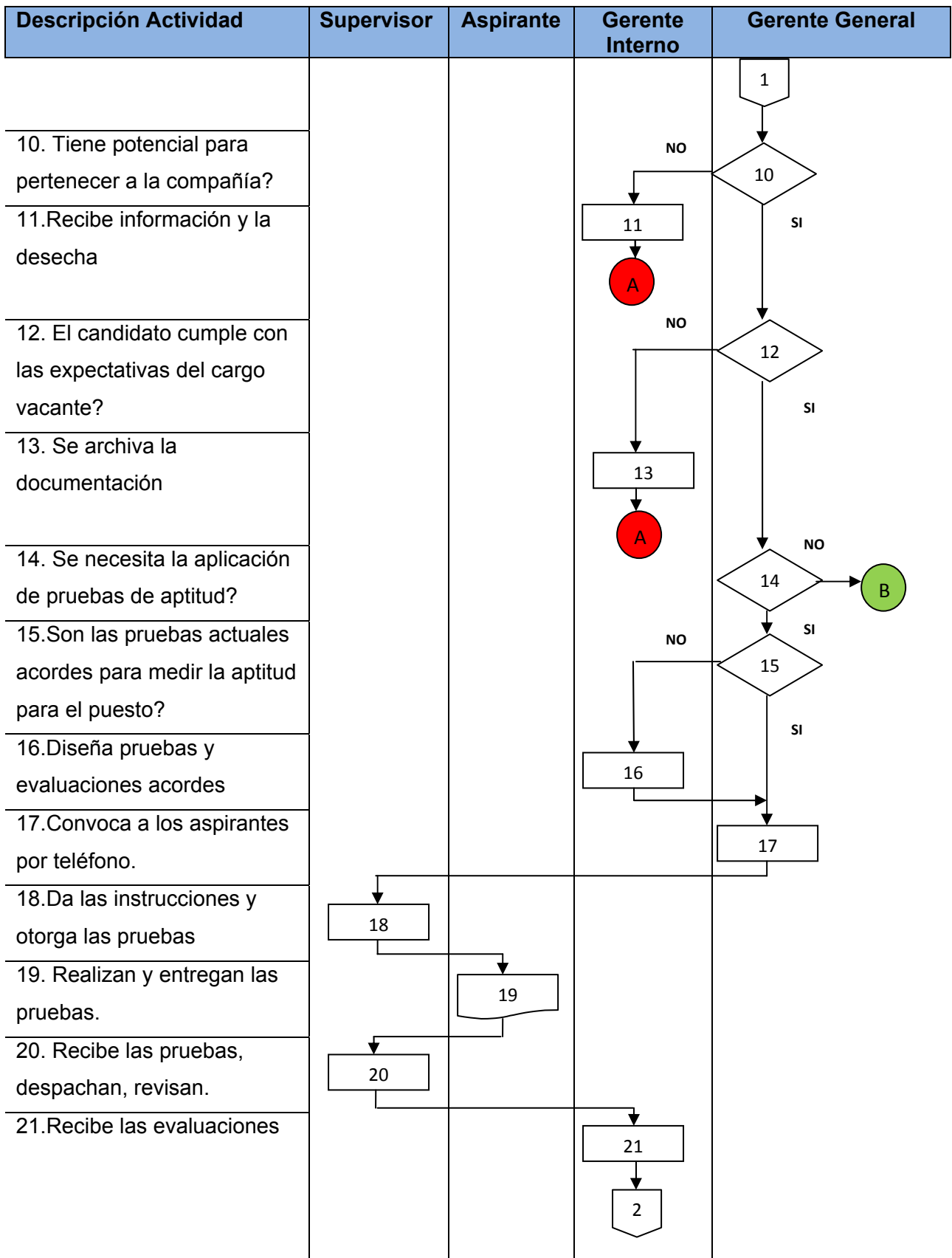
\_\_\_\_\_

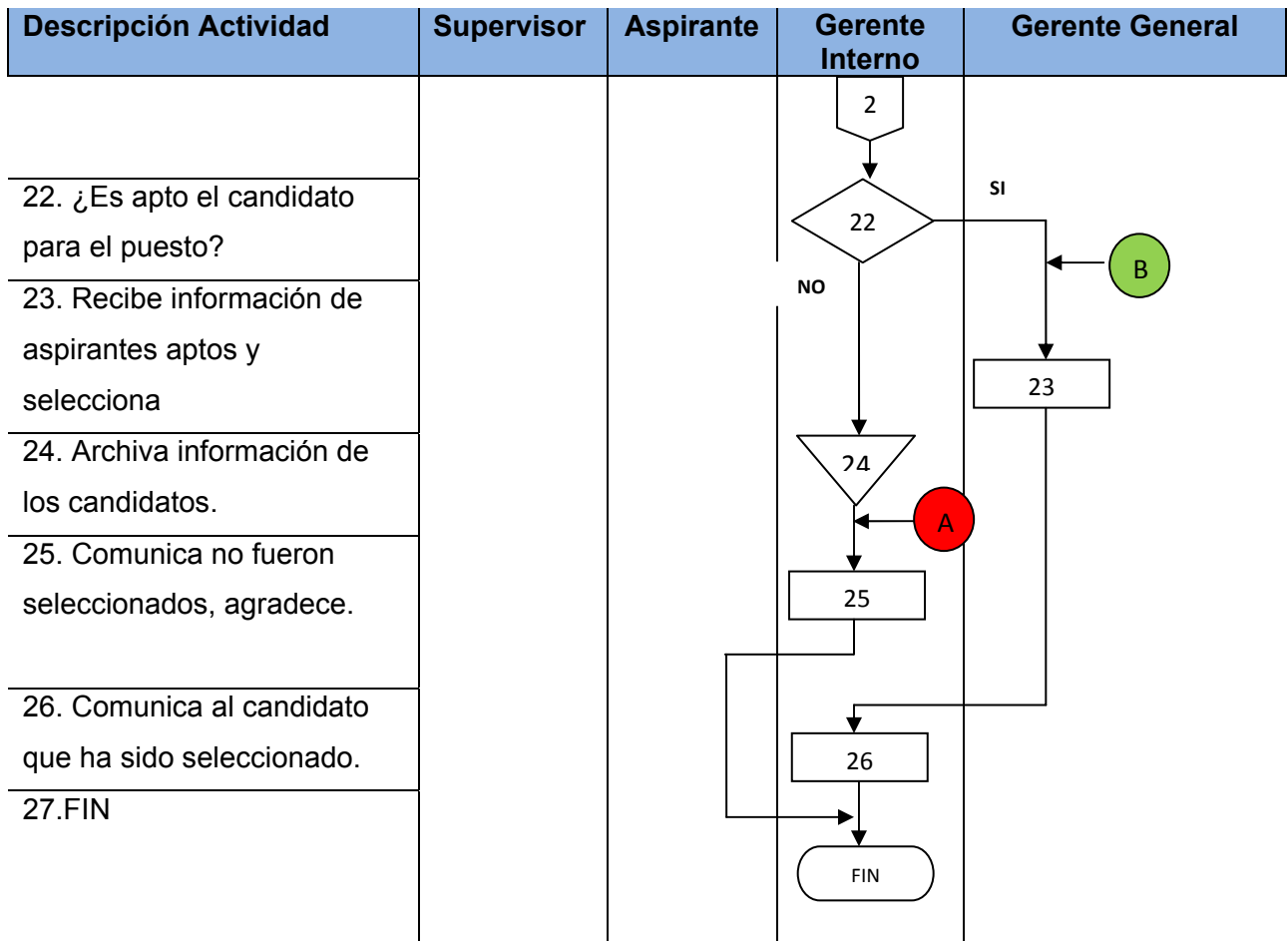


<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 02</b> <b>Versión: 1</b> <b>Pag. 10 de 12</b>
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### 8. 1. Diagrama de flujo procedimiento de selección externa:







**PROCEDIMIENTO N° 3**  
**CONTRATACION DE PERSONAL (P.RH 03)**



<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 03</b> Versión: 1 Pag. 1 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### **1. Descripción del procedimiento de contratación de personal:**

El procedimiento de contratación de personal consiste en el desarrollo de una serie de pasos para conseguir un acuerdo entre ambas partes (patrono, colaborador) en el cual se pautan las obligaciones y beneficios que obtendrán ambos de la relación laboral.

### **2. Objetivo del procedimiento de contratación de personal:**

El objetivo de este procedimiento es definir las obligaciones y beneficios que se tendrán a partir del vínculo contractual, dejar un precedente claro de lo que se pretende y de lo que se dará a cambio.

### **3. Alcance del procedimiento de contratación de personal:**

El procedimiento debe de ser llevado acabo toda vez que se contrate cualquier nuevo colaborador para desempeñar cualquier cargo en la empresa PQL Software S.A

### **4. Políticas del procedimiento de contratación de personal:**

4.1. Toda persona contratada debe cumplir con un período de prueba de tres meses, si durante este período el colaborador no cumple las pautas y reglamentos acordados la empresa tendrá la facultad de separar a la persona de su cargo.

4.2. Ninguna persona podrá ser contratada sin antes habersele aplicado el proceso de reclutamiento y selección.

<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 03</b> Versión: 1 Pag. 2 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.3. Las partes pactarán sus condiciones y dicho acuerdo debe quedar plasmado en un contrato por servicios profesionales el cuál estará en poder de ambas partes.

4.4. Todas las clausulas estipuladas en el contrato deben ser bien explicadas y deben quedar claras.

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de contratación de personal:**

5.1. Contrato por servicios profesionales (no será adjuntado por contener información confidencial).

**6. Responsables del procedimiento de contratación de personal:**

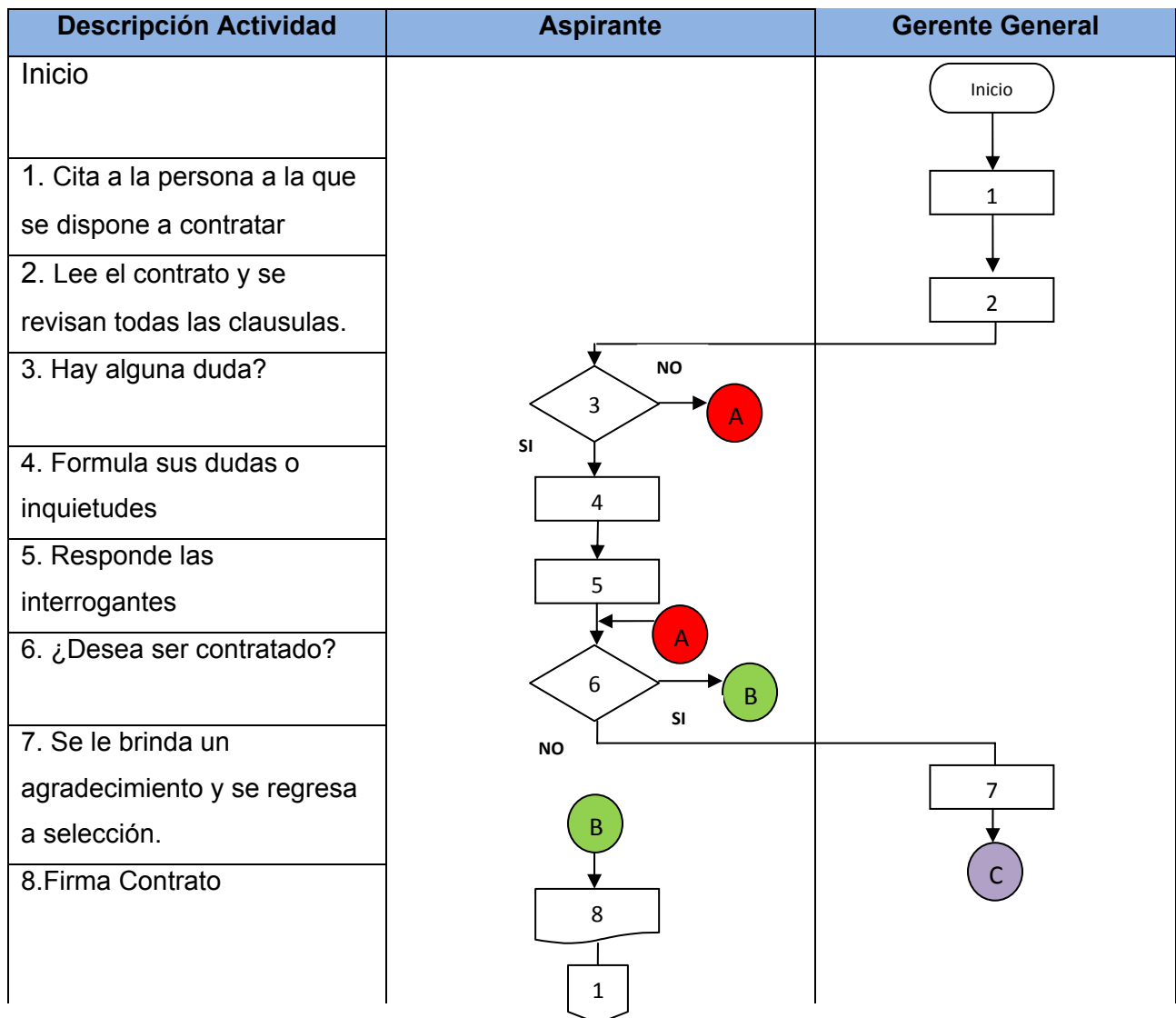
6.1. El Gerente General es el único responsable de todo el proceso de contratación.

**7. Tabla de actividades del procedimiento de contratación de personal:**

PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cita a la persona a la que se dispone a contratar	Gerente General
2	Lee el contrato y se revisan todas las clausulas del mismo	Gerente General
3	¿Hay alguna duda? SI: continua paso 4 NO: Continua paso 6	Gerente General
4	Formula sus duda o inquietudes	Aspirante
5	Responde las interrogantes	Gerente General

6	¿Desea ser contratado? SI: continua paso 8 NO: continua paso 7	Aspirante
7	Se le brinda un agradecimiento y se regresa al procedimiento de selección, continua paso 11	Gerente General
8	Firma el contrato	Aspirante
9	Se archiva la documentación en el expediente del colaborador	Gerente General
10	Se le da horario para inducción y se informa a supervisor de turno.	Gerente General
11	Fin del procedimiento	

### 8. Diagrama de flujo procedimiento de contratación de personal:



Descripción Actividad	Aspirante	Gerente General
9. Se archiva documentación		
10. Brinda horario para inducción y se informa a supervisor de turno.		<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; 9{9}     9 --&gt; 10[10]     C((C)) --&gt; 10     10 --&gt; FIN([FIN]) </pre>
11. FIN		

**PROCEDIMIENTO N° 4**  
**INDUCCION DE PERSONAL (P.RH 04)**

	<b>PROCEDIMIENTO DE INDUCCION DE PERSONAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO P.RH 04</b> <b>Versión: 1</b> <b>Pag. 1 de 5</b>
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### **1. Descripción del procedimiento de Inducción de personal:**

El procedimiento de inducción de personal se sustenta en la necesidad de insertar a todos los nuevos colaboradores, es imperiosa su aplicación una vez finalizado el procedimiento de contratación de personal y es a la vez requisito para incorporarse a las funciones normales del puesto.

### **2. Objetivo del procedimiento de Inducción de personal:**

El objetivo del procedimiento de inducción es preparar al colaborador para cumplir su nuevo rol dentro de la organización, mostrarle el área, herramientas y compañeros de trabajo, así como darle todos los conocimientos necesarios para su desenvolvimiento óptimo dentro de la empresa.

### **3. Alcance del procedimiento de Inducción de personal:**

El procedimiento debe de ser llevado acabo toda vez que se contrate un nuevo colaborador que necesita incorporarse a las labores de su puesto.

### **4. Políticas del procedimiento de Inducción de personal:**

4.1. El supervisor de turno será el encargado y responsable del proceso de inducción.

4.2. No se iniciará el proceso de inducción hasta que se haya contratado al colaborador.

<b>PROCEDIMIENTO DE INDUCCION DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 04</b> Versión: 1 Pag. 2 de 5
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.3. El procedimiento de inducción será obligatorio para todo nuevo colaborador en la empresa.

4.4. Se deben aplicar y seguir las guías de inducción y entrenamiento de la empresa según como han sido estructuradas.

4.5. Ningún colaborador se incorporará a las labores de su puesto hasta que no apruebe la evaluación de entrenamiento.

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de Inducción de personal:**

5.1. Documento de referencia empresarial (Ver Apéndice I)

5.2. Cronograma de inducción, guía entrenamiento, evaluación entrenamiento (Ver apéndice J)

**6. Responsables del procedimiento de Inducción de personal:**

6.1. El supervisor de turno será el encargado de todo el procedimiento, en el recae la obligación de presentar el personal, mostrar las instalaciones y herramientas de trabajo, además le corresponde aplicar el entrenamiento y la evaluación del mismo.

<b>PROCEDIMIENTO DE INDUCCION DE PERSONAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 04</b> Versión: 1 Pag. 3 de 5
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

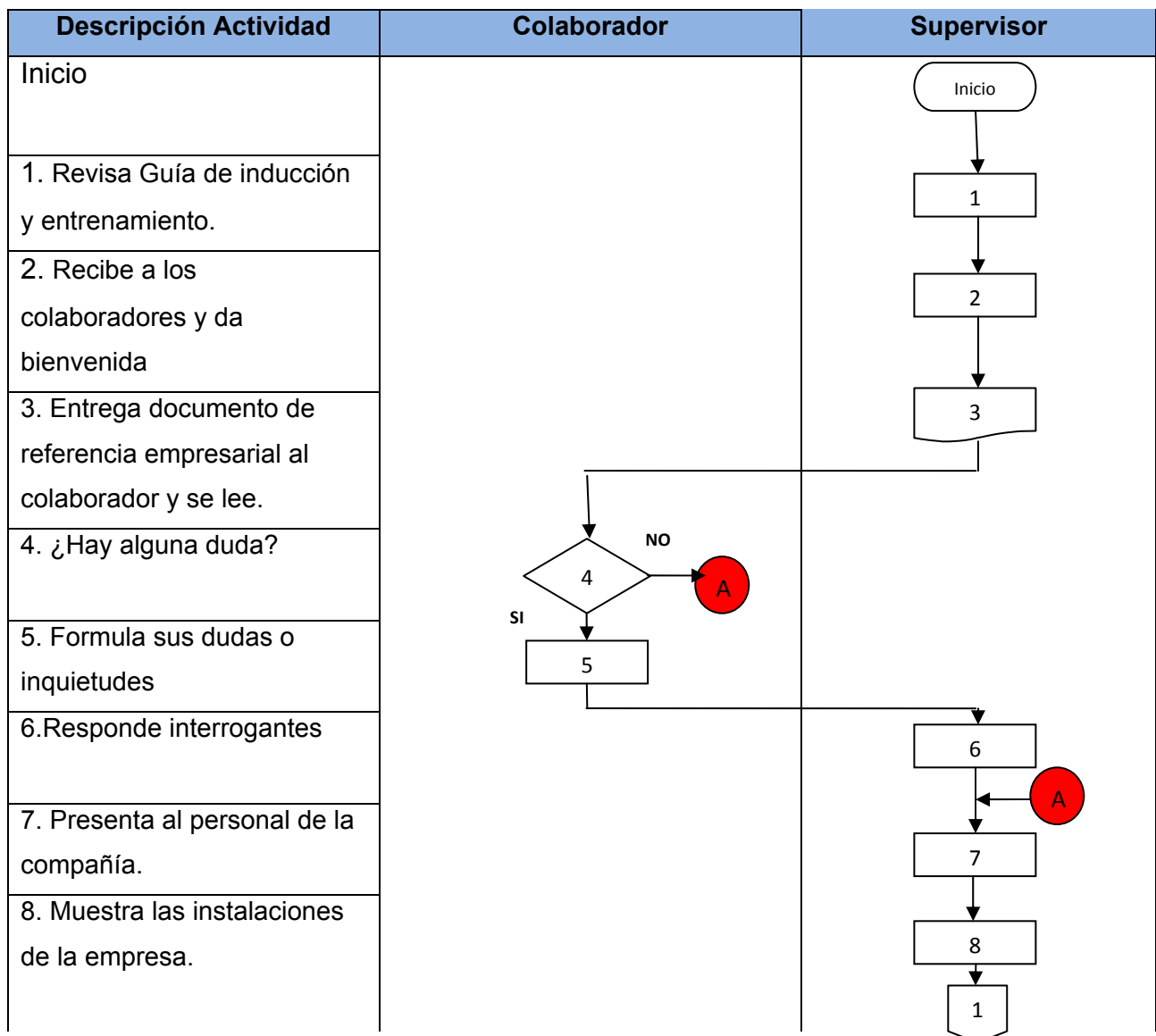
### 7. Tabla de actividades del procedimiento de Inducción de personal:

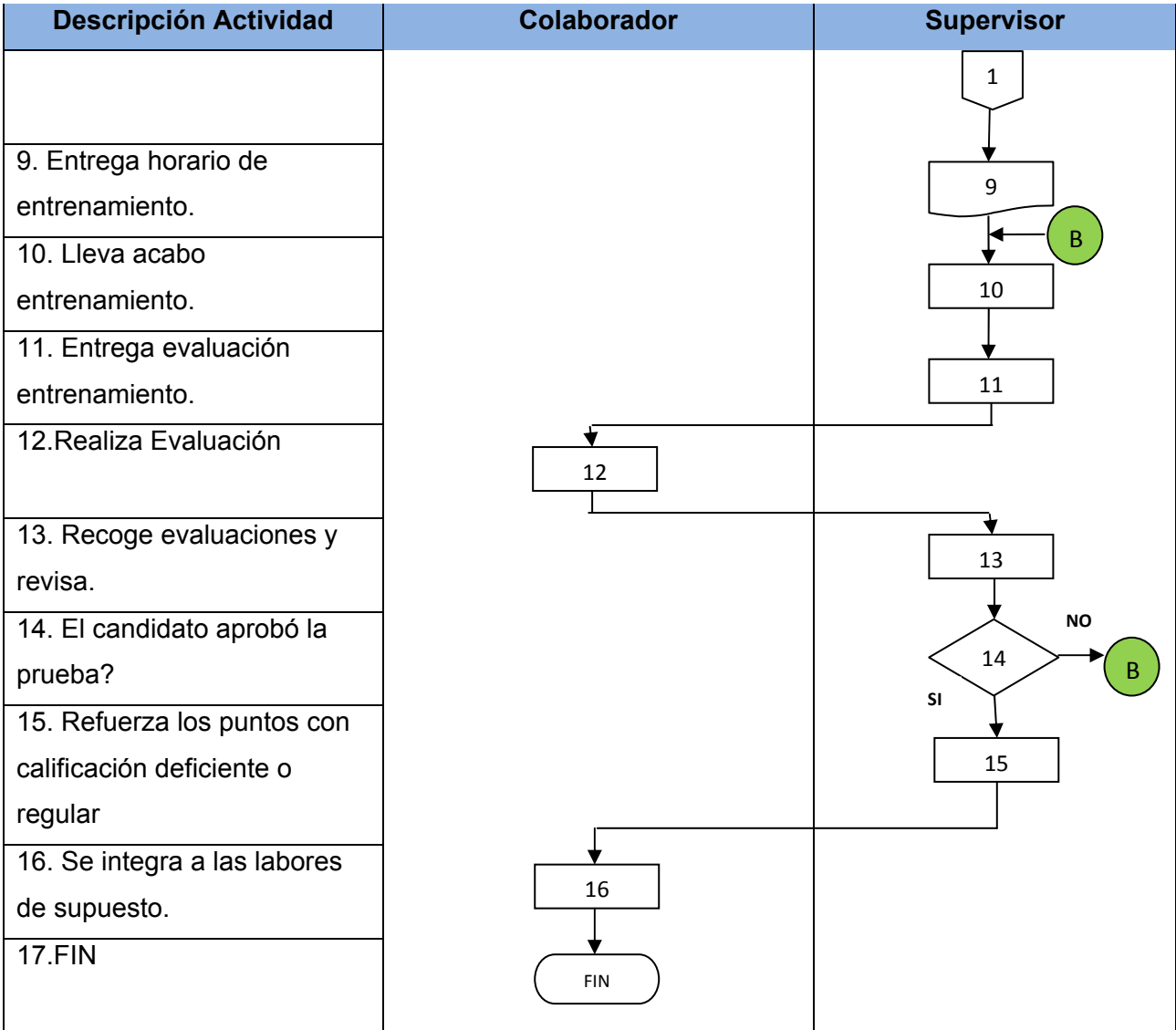
PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se entera de la noticia de que debe ejecutar el proceso de inducción. Revisa guía de inducción y entrenamiento (Ver apéndice J).	Supervisor
2	Recibe a los colaboradores.	Supervisor
3	Entrega documento de referencia empresarial al colaborador y se lee con él o ellos (Ver apéndice I)	Supervisor
4	¿Hay alguna duda? SI: continua paso 5 NO: Continúa paso 7	Colaborador(es)
5	Formula sus dudas o inquietudes	Colaborador(es)
6	Responde las interrogantes	Supervisor
7	Presenta al personal de la compañía, explica que hace cada colaborador dentro de la organización	Supervisor
8	Muestra las instalaciones a los nuevos colaboradores. Familiarización con área de trabajo y principales herramientas de trabajo.	Supervisor
9	Otorga el horario para entrenamiento y se cita para la aplicación del mismo.(Ver apéndice J)	Supervisor
10	Lleva acabo el entrenamiento según la guía de entrenamiento	Supervisor
11	Entrega evaluación de entrenamiento	Supervisor



12	Recibe evaluación y la realiza	Colaborador(es)
13	Recoge evaluaciones y revisa	Supervisor
14	¿El candidato aprobó la prueba? SI: Continúa paso 15 NO: Regresa paso 10	Supervisor
15	Refuerza los puntos con calificación deficiente o regular.	Supervisor
16	Se integra a las labores de su puesto	Colaborador(es)
17	Fin del procedimiento	

### 8. Diagrama de flujo de Inducción de personal:





## **PROCEDIMIENTO N° 5**

### **ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS (P.RH 05)**

<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 05</b> Versión: 1 Pag. 1 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### **1. Descripción del procedimiento de Análisis y Descripción de puestos:**

El procedimiento de análisis y descripción de puestos consiste en la creación y actualización del perfil del cargo y de la persona idónea a ocupar dicho cargo.

### **2. Objetivo del procedimiento de Análisis y Descripción de puestos:**

El objetivo primordial de este procedimiento es realizar una descripción y análisis de cargos que defina claramente el perfil de los puestos y el perfil de las personas que ocupan dichos puestos.

### **3. Alcance del procedimiento de Análisis y Descripción de puestos:**

El procedimiento se aplicará a todos los puestos existentes así como a todos los futuros cargos o plazas que se abran en la empresa PQL Software S.A

### **4. Políticas del procedimiento de Análisis y descripción de puestos:**

4.1. Se debe aplicar un cuestionario para recabar información de todos los puestos cada vez que se quiera actualizar o realizar el análisis y descripción de puestos.

4.2. El resultado obtenido en el análisis y descripción de puestos debe estar contenido en el manual de puestos y debe ser actualizada todos los años por el Gerente Interno.

<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 05</b> Versión: 1 Pag. 2 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.3. La ficha de especificaciones del cargo utilizada en el procedimiento de selección debe basarse en el manual de puestos y por ende en el análisis y descripción de puestos.

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de Análisis y Descripción de puestos:**

5.1. Cuestionario perfil del puesto y perfil del colaborador (Ver apéndice K)

5.2. Hoja de descripción y análisis del cargo (Ver apéndice L)

**6. Responsables del procedimiento de Análisis y Descripción de puestos:**

6.1. Los colaboradores son responsables de completar el cuestionario con la mayor cantidad de información posible

6.2. El supervisor de turno debe llenar uno de los cuestionarios y a su vez es responsable de entregar todos los demás a los colaboradores, además debe verificar que la información este completa.

6.3. El Gerente Interno es el encargado de diseñar el cuestionario, y también es quien debe realizar el análisis y descripción de puestos para incluirlo en el manual de puestos.

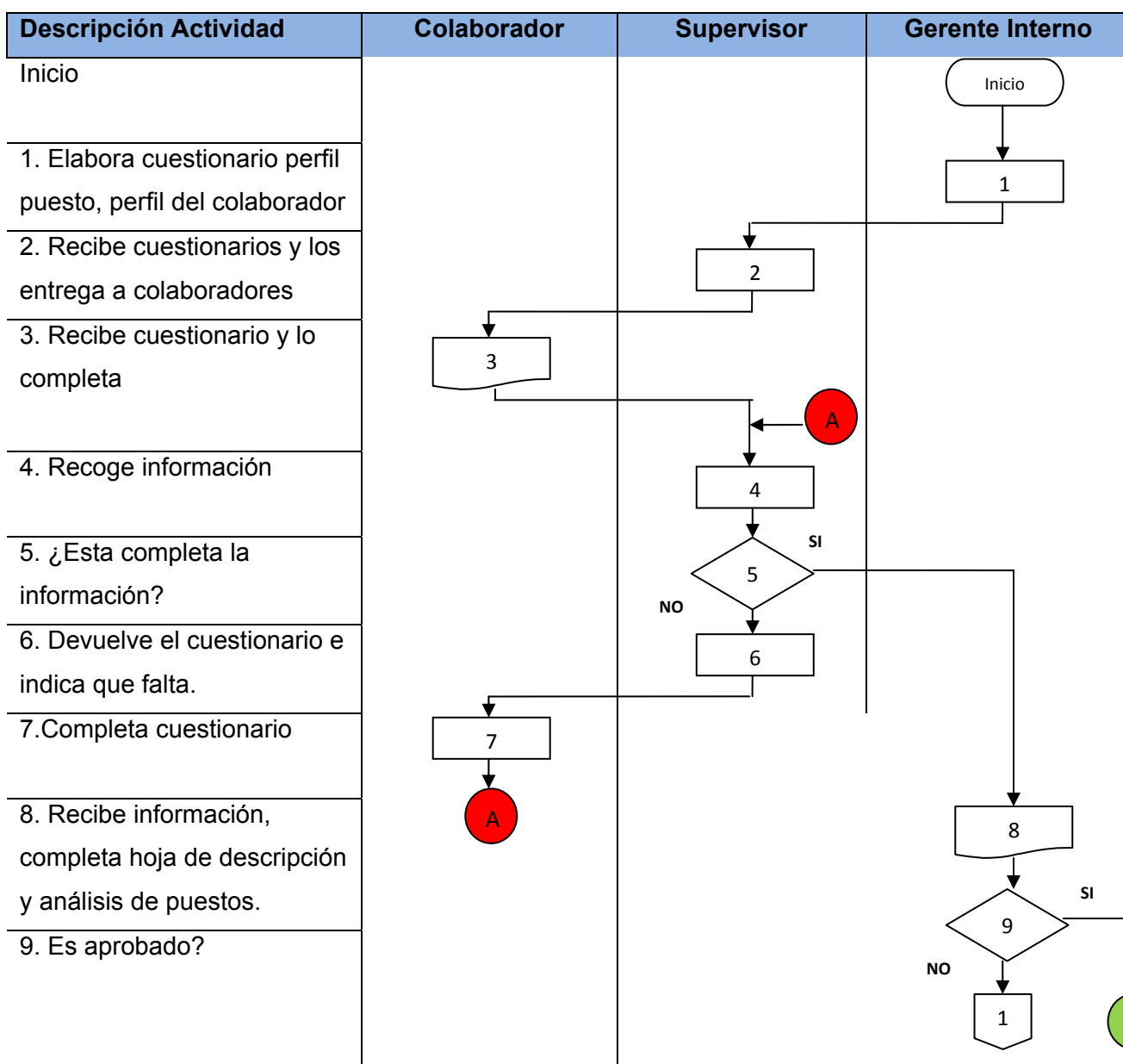
<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 05</b> Versión: 1 Pag. 3 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

**7. Tabla de actividades del procedimiento de Análisis y Descripción de puestos:**

PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora Cuestionario perfil del puesto y perfil del colaborador	Gerente Interno
2	Recibe los cuestionarios de parte del Gerente Interno y los entrega a los colaboradores	Supervisor
3	Recibe los cuestionarios y los completa.	Colaborador
4	Recoge cuestionarios	Supervisor
5	¿Esta completa la información? SI: pasa 8 NO: Continúa 6	Supervisor
6	Devuelve el cuestionario al colaborador para que lo complete, le indica que falta.	Supervisor
7	Completa cuestionario, regresa paso 5	Colaborador
8	Recibe los cuestionarios del supervisor, completa hoja de descripción y análisis de puestos.	Gerente Interno
9	Revisa información en compañía del Gerente General ¿Es aprobado? SI: Continúa Paso 11 NO Continúa paso 10	Gerente Interno
10	Realiza correcciones	Gerente Interno
11	Fin del procedimiento	

<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 05</b> Versión: 1 Pag. 4 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

**8. Diagrama de flujo procedimiento de análisis y descripción de puestos:**



Descripción Actividad	Gerente Interno
	<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; FIN([FIN])     B((B)) --&gt; 10[10]     10 --&gt; 1 </pre>
10.Realiza correcciones	
11.FIN	



## **PROCEDIMIENTO N° 6**

### **ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PUESTOS (P.RH 06)**

<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PUESTOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 06</b> Versión: 1 Pag. 1 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### **1. Descripción del procedimiento de Actualización del manual de puestos**

Como su nombre lo indica este procedimiento se lleva acabo toda vez que sea necesario un cambio en el manual de puestos de la empresa PQL Software S.A, ya sea por inclusión de nuevos puestos o actualización de los puestos ya existentes.

### **2. Objetivo del procedimiento de Actualización del manual de puestos:**

El principal objetivo de este procedimiento es tener siempre al día el manual de puestos, para que este sea un fiel reflejo de los perfiles de puesto y persona con los que se cuenta en la empresa PQL Software S.A.

### **3. Alcance del procedimiento de Actualización del manual de puestos:**

La actualización debe hacerse cada vez que se abra una nueva plaza o una vez que se haya cumplido el plazo establecido en la política 4.3 de este procedimiento, que implica una revisión de todos los puestos y una actualización de aquellos que lo ameriten.

### **4. Políticas del procedimiento de Actualización del manual de puestos:**

4.1. La actualización del manual debe realizarse siempre y cuando se haya aplicado el procedimiento de análisis y descripción de puestos.

4.2. La actualización del manual se realizará toda vez que se elimina o se habilite un puesto nuevo.

<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PUESTOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 06</b> Versión: 1 Pag. 2 de 4
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.3. Se realizará una actualización del manual todos los años en el mes de Octubre, consecuente con la política 4.2 del procedimiento de análisis y descripción de puestos.

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de Actualización del manual de puestos:**

5.1. Cuestionario perfil del puesto y perfil del colaborador (Ver apéndice K)

5.2. Hoja de descripción y análisis del cargo (Ver apéndice L)

5.3. Manual de puestos

**6. Responsables del procedimiento de Actualización del manual de puestos:**

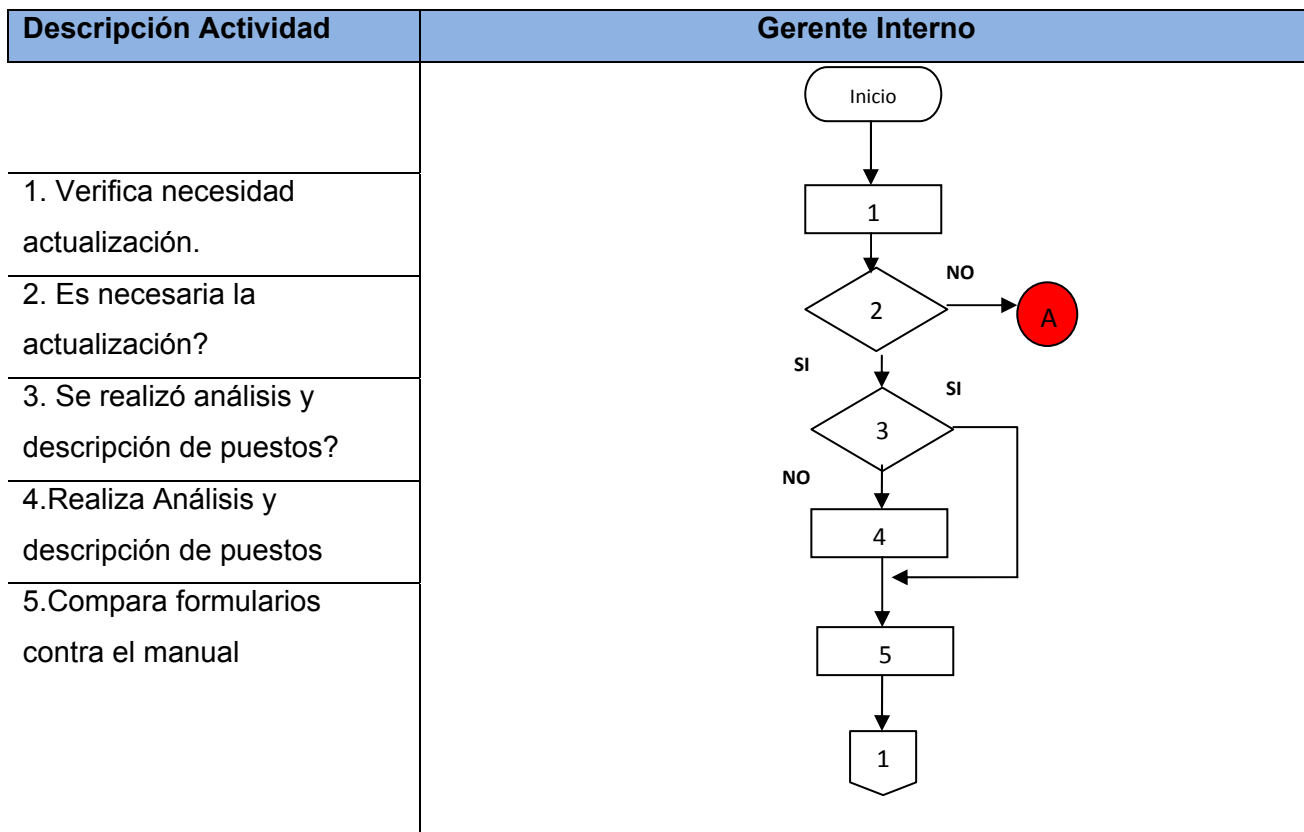
6.3. El Gerente Interno es el encargado de todo el procedimiento de actualización del manual de puestos.

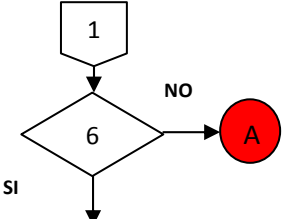
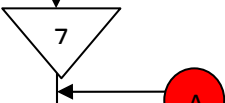
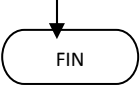
**7. Tabla de actividades del procedimiento de Actualización del manual de puestos:**

PASO No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verifica la necesidad de actualización	Gerente Interno
2	Es necesaria la actualización? SI: continua paso 3 NO: continua paso 8	Gerente Interno

3	Se realizó análisis y descripción de puestos? SI: Continúa paso 5 NO: Continúa paso 4	Gerente Interno
4	Realiza Análisis y descripción de puestos (Ver procedimiento N°5)	Gerente Interno
5	Revisa los formularios obtenidos y hace una comparación con el manual de puestos actual	Gerente Interno
6	¿Existen diferencias? SI, continúa en el paso 7 NO, continúa en el paso 8	Gerente Interno
7	Actualiza la información en el manual y se archiva.	Gerente Interno
8	Fin del procedimiento	

**8. Diagrama de flujo del procedimiento de Actualización del manual de puestos:**



Descripción Actividad	Gerente Interno
6. ¿Existen diferencias?	 <pre> graph TD     1[1] --&gt; 6{6}     6 -- NO --&gt; A1((A))     6 -- SI --&gt; 7[/7/] </pre>
7. Se actualiza y se archiva.	 <pre> graph TD     7[/7/] --&gt; FIN([FIN])     A2((A)) --&gt; 7 </pre>
8. FIN	 <pre> graph TD     FIN([FIN]) </pre>

**PROCEDIMIENTO N° 7**  
**EVALUACION DEL DESEMPEÑO (P.RH 07)**

<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 07</b> Versión: 1 Pag. 1 de 6
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### **1. Descripción del procedimiento de Evaluación del desempeño:**

El procedimiento de evaluación de desempeño consiste en la aplicación de un formulario que será llenado por los supervisores regularmente para medir el rendimiento del colaborador.

### **2. Objetivo del procedimiento de Evaluación del desempeño**

El principal cometido de este procedimiento es evaluar de manera apropiada y objetiva la contribución que hace el colaborador a la organización en un periodo de tiempo.

### **3. Alcance del procedimiento de Evaluación del desempeño:**

La evaluación de desempeño debe ser aplicada a todos los colaboradores de la empresa PQL Software S.A.

### **4. Políticas del procedimiento de Evaluación del desempeño:**

4.1. Se aplicará la evaluación del desempeño a todo nuevo colaborador al cabo de tres meses después de su ingreso.

4.2. La evaluación del desempeño debe ser aplicada a la totalidad de los colaboradores cada seis meses.

	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>PROCEDIMIENTO P.RH 07</b> Versión: 1 Pag. 2 de 6
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

4.3. Todos los trabajadores de la empresa, deben conocer los criterios que se evalúan y el significado respectivo de cada uno de éstos, para evitar malas interpretaciones.

4.4. Todo colaborador debe de recibir los resultados de la evaluación a la que fue sometido.

4.5. Los formularios aplicados deben ser entregados a los colaboradores en un plazo de una semana, y debe especificarse claramente el resultado obtenido y lo que implica el mismo.

4.6. Debe aplicarse una sanción o recompensa de acuerdo al resultado obtenido que se encuentra explicado en el programa de recompensas y castigos (Ver apéndice O)

4.7. Todo colaborador, puede hacer el reclamo correspondiente si no esta de acuerdo con la calificación obtenida, siempre y cuando plantee los argumentos para hacer dicho reclamo.

4.8. El record de desempeño de los colaboradores debe registrarse en la ficha personal de cada colaborador. (Ver Apéndice N)

**5. Formularios o documentos utilizados en el procedimiento de Evaluación del desempeño:**

5.1. Formulario de evaluación del desempeño (Ver apéndice M)

5.2. Ficha personal del colaborador (Ver apéndice N)



<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 07</b> Versión: 1 Pag. 3 de 6
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

5.3. Programa de recompensas y castigos (Ver apéndice O)

5.4. Formulario para revisión de conversaciones escritas con los clientes (Ver Anexo 1)

5.5. Documento de desempeño operadores (Ver Anexo 2)

#### **6. Responsables del procedimiento de Evaluación del desempeño:**

6.1. Los supervisores se encargan de revisar las conversaciones escritas que los colaboradores tienen con los clientes, además son los encargados de llenar el formulario de evaluación de desempeño y dárselo al colaborador con la puntuación y las observaciones pertinentes.

6.2. El Gerente Interno es quien archiva las revisiones de conversaciones escritas y el record de desempeño, además indica cuando se debe aplicar la evaluación de desempeño y es quien determina las recompensas o castigos pertinentes.

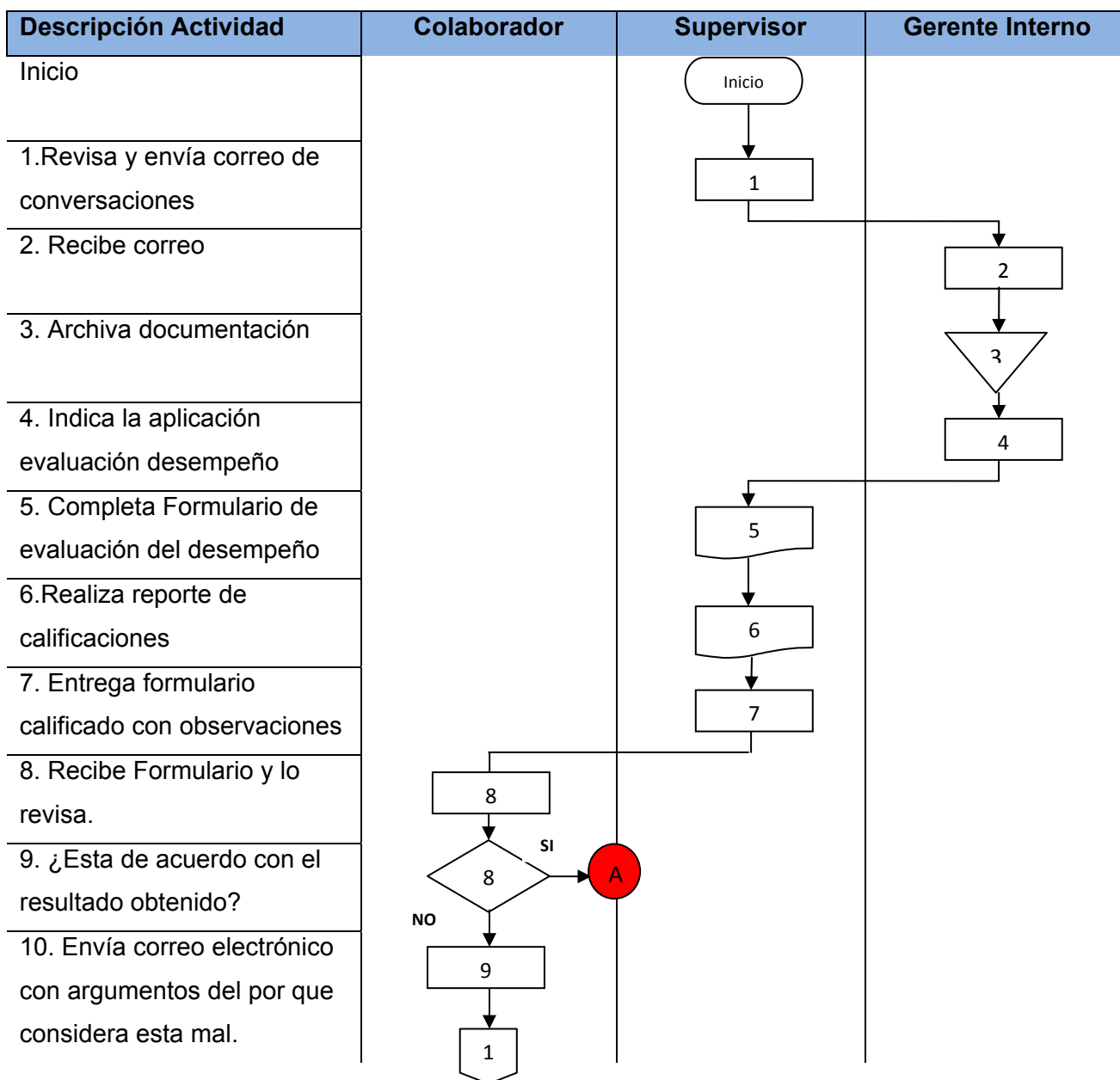
#### **7. Tabla de actividades del procedimiento de Evaluación del desempeño:**


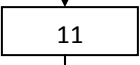

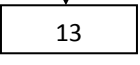

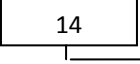



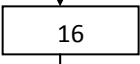
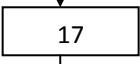
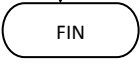
<b>PASO No</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Realizan revisiones de conversaciones escritas semanalmente, hacen correcciones y las envían a los colaboradores con copia a los gerentes (Ver Anexo 1)	Supervisores
2	Recibe el correo del supervisor	Gerente Interno
3	Archiva todas las revisiones de conversaciones escritas, de este archivo toma el numero de conversaciones semanales y el porcentaje de efectividad obtenido y se transcriben al documento	Gerente Interno

	de desempeño de operadores (Ver Anexo 2)	
4	Al pasar los tres meses (período nuevos colaboradores) o los seis meses, indica que se debe aplicar evaluación desempeño	Gerente Interno
5	Toma formulario y lo completa de acuerdo con las indicaciones (Ver apéndice M)	Supervisores
6	Realiza reporte con todas las calificaciones obtenidas y observaciones y lo entrega a los gerentes	Supervisores
7	Entrega formulario al colaborador con el resultado obtenido, el criterio que corresponde y todas las observaciones que considere necesarias.	Supervisores
8	Recibe formulario y lo revisa	Colaborador
9	¿Esta de acuerdo con el resultado obtenido? SI: Continúa paso 14 NO: Continúa paso 10	Colaborador
10	Envía correo electrónico al supervisor con copia a los gerentes con los argumentos por los que considera que la calificación no es la correcta	Colaborador
11	Recibe el correo y se reúne con el supervisor y ambos analizan la situación.	Gerente Interno
12	Se debe modificar la calificación SI: Continúa paso 13 NO: Continúa paso 14	Gerente Interno
13	Realiza la rectificación y se notifica al colaborador el nuevo puntaje. Regresa paso 8	Supervisor
14	Notifica que los argumentos no se consideraron validos por lo que la calificación se mantiene.	Supervisor
15	Archiva el rendimiento en la ficha personal del colaborador (Ver apéndice N)	Gerente Interno
16	Revisa record de desempeño de las últimas 3 evaluaciones incluidas en la ficha personal del colaborador (Ver apéndice N)	Gerente Interno
17	Procede a aplicar recompensas o castigos de acuerdo con el programa diseñado para este propósito (Ver apéndice O)	Gerente Interno
18	Fin procedimiento	

<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>		<b>PROCEDIMIENTO P.RH 07</b> Versión: 1 Pag. 5 de 6
Escrito por: ALEX VILLALOBOS R.	Aprobado por:	Revisado por:
Fecha emisión:	Fecha aprobación:	Fecha revisión:

### 8. Diagrama de flujo del procedimiento de Evaluación del desempeño:



Descripción Actividad	Colaborador	Supervisor	Gerente Interno
			
11. Recibe correo y analiza situación con supervisor.			
12. Se debe modificar la calificación?			
13. Rectifica y se notifica el nuevo puntaje.			
14. Notifica que los argumentos no son validos			
15. Se archiva rendimiento en la ficha del colaborador.			 
16. Revisa record de las últimas 3 evaluaciones			
17. Se aplican recompensas o castigos			
18.FIN			

# **MANUAL DE PUESTOS EMPRESA PQL SOFTWARE S.A**

## MANUAL DE PUESTOS

El presente manual fue elaborado como referencia para todas las personas que desempeñan y desempeñarán puestos en la empresa PQL Software S.A., el manual contempla una serie de variables que definen el perfil del puesto y el perfil de la persona que debe cubrir dicho puesto.

Este documento contiene los tres tipos de puestos que existen en la actualidad y deberá agregarse al mismo cualquier nueva plaza que se abra en el futuro utilizando para ello el procedimiento de actualización del manual de puestos (Ver procedimiento N°6)

- Operador
- Supervisor
- Gerente Interno

Para la creación del manual de puestos fue necesaria la aplicación del procedimiento de Análisis y descripción de puestos (Ver procedimiento N°5) y por ende del cuestionario del perfil del puesto y perfil del colaborador (ver apéndice k).

El documento ha sido estructurado de acuerdo con los variables que se consideran más importantes, estas se explican a continuación:

### **Perfil del Puesto**

#### **Nombre del Puesto:**

Le da identidad y referencia al conjunto de labores que desempeña un determinado cargo.

#### **Objetivo del Puesto:**

Es el fin primordial del puesto, la razón ser del conjunto de variables que conforman cada cargo.

**Descripción del Puesto:**

Explica a groso modo las funciones básicas de cada puesto de la organización.

**Actividades del Puesto:**

Son todas aquellas tareas que se deben realizar para cumplir a cabalidad con la labor cotidiana de cada cargo.

**Responsabilidades del puesto:**

Son todas aquellas responsabilidades que acarrea el desempeño de cada puesto (dinero, equipo, información confidencial, manejo de personal)

**Supervisión Recibida**

Es el nivel o grado de control que reciben los cargos por parte de sus niveles superiores.

**Supervisión Ejercida**

Implica el número de personas y puestos a cargo, al desempeñar el cargo.

**Condiciones laborales**

Entorno en el cuál se debe ejercer el puesto y todas las variables que lo componen.

**Perfil del Colaborador****Educación:**

Nivel académico requerido para asumir el rol dentro de la organización.

**Aptitudes:**

Son todas aquellas capacidades que se requieren para cumplir con las labores asignadas.

**Experiencia:**

Cantidad de años ejerciendo labores similares o afines con el puesto.

**Idiomas:**

Indica los idiomas que se requieren para el puesto además el porcentaje que se necesita oral, escrito y de lectura.

**Programas de cómputo:**

Incluye todos aquellos sistemas de cómputo necesarios para ejercer las funciones normales del cargo.



## **PUESTO OPERADOR**

# **1. PERFIL DEL PUESTO DE OPERADOR**

## **1.1. Nombre del puesto:**

Operador

## **1.2. Descripción del puesto:**

Consiste en brindar servicio al cliente mediante conversaciones escritas por chats públicos y privados (Ver Anexo 3 y 4)

## **1.3. Objetivo del Puesto**

El objetivo primordial del puesto es brindar soporte a los clientes, solventar todas sus preguntas y estar pendiente de sus necesidades.

## **1.4. Actividades del Puesto**

- Dar la bienvenida a todos los clientes que entran a los chats.
- Asistir y responder todas las dudas de los clientes usando todos los medios de contacto (chats públicos, chats privados,).
- Hacer juegos interactivos con los clientes en los chats públicos.
- Anunciar promociones.
- Acreditar y debitar cuentas de clientes.

## **1.5. Responsabilidades del Puesto**

- Dinero: Se es responsable de todas las cuentas que se acreditan y debitan a los clientes.

- Equipo: El operador es responsable y debe cuidar de todos los equipos y materiales que utiliza para efectuar su labor (monitores, parlantes, teclados, PC, Ups, módems, teléfono, mobiliario)
- Información Confidencial: Se debe tener especial cuidado con la información que se posee, tanto de la compañía como de sus clientes.

### **1.6. Supervisión recibida**

El operador recibe asesoría y control varias veces al día por parte del supervisor de turno.

### **1.7. Supervisión ejercida**

El Operador no ejerce ningún tipo de supervisión.

### **1.8. Condiciones laborales**

- Ambiente: Amigable
- Concentración: Media
- Presión: Media
- Iluminación y ventilación: Natural
- Temperatura: Media
- Mobiliario: pequeño y cómodo

## 2. PERFIL DEL COLABORADOR, PUESTO DE OPERADOR

### 2.1. Educación:

Se pide como requisito secundaria al menos.

### 2.2. Aptitudes

Persona amable, paciente, extrovertida, divertida, anuente a recibir criticas, dispuesta a cooperar, que sepa recibir y aplicar instrucciones, puntual, responsable con deseos de superación.

### 2.3. Experiencia

El cargo no requiere de experiencia.

### 2.4. Idiomas

Se requiere de un nivel Avanzado del idioma inglés.

Idioma	% Oral	% Lectura	% Escrito
Inglés	70%	80%	80%

### 2.5. Programas de cómputo

Programas
Microsoft Word
Explorer, Mozilla, Zafari... (Browser)
Gomi (Ver Anexo 5)
Live help (Ver Anexo 4)
Hosting (Ver Anexo 6)

## **PUESTO SUPERVISOR**

# 1. PERFIL DEL PUESTO DE SUPERVISOR

## 1.1. Nombre del puesto:

Supervisor

## 1.2. Descripción del Puesto:

A grandes rasgos el puesto se encarga de la supervisión de operadores, manejo de casos difíciles, elaboración de tareas especiales (se especifican en actividades del puesto) delegación de funciones, control de ausencias y tardías.

## 1.3. Objetivo del Puesto

El objetivo primordial del puesto es la de supervisión de todos los operadores para que estos brinden un servicio al cliente de calidad.

## 1.4. Actividades del Puesto (cada supervisor tiene funciones especiales que se especificarán a continuación)

Frecuencia con que ejerce la actividad:

D= Diariamente, S= Semanalmente, O=Ocasionalmente

### **Supervisor de la mañana (horario de 6am a 2pm)**

- Distribución de trabajo de operadores, asesoría a operadores(**D**)
- Control de ausencias y tardías (**D**) (Ver Anexo 7)
- Aplicación de sanciones. (**O**) (Ver Anexo 8)
- Manejo de las bandejas de correos electrónicos, elaboración de correos clientes y memorandos internos.(**D**) (Ver Anexo 9)

- Aplicación y pago de promociones **(D)**
- Manejo de casos especiales y clientes VIP o difíciles.**(O)**
- Control y cobro de depósitos vía moneygram.**(D)**
- Manejo y actualización de blogs internos **(D)** (Ver Anexo 10)
- Retroalimentación telefónica y por medio del Messenger con otros departamentos de servicio al cliente relacionados con la compañía. **(D)**
- Monitoreo de conversaciones escritas entre clientes y operadores.(Ver Anexo 11) **(S)**
- Elaboración de un reporte diario de cada turno **(D)**
- Reporte Diario de depósitos y pagos **(D)**
- Pago a los ganadores de los torneos, envío de notificación a los ganadores vía correo electrónico **(D)**
- Elaborar listas de clientes que quieren hacer retiros de dinero **(S)**
- Realiza peticiones de personal **(O)**
- Aplica y evalúa pruebas de aptitud en proceso de selección **(O)**
- Dirige el proceso de inducción y aplica entrenamiento **(O)**
- Completa formularios de evaluación de desempeño **(O)**

#### **Supervisor de la tarde (horario de 2pm a 10pm)**

- Distribución de trabajo de operadores, asesoría a operadores**(D)**
- Control de ausencias y tardías **(D)** (Ver Anexo 7)
- Aplicación de sanciones. **(O)** (Ver Anexo 8)

- Manejo de las bandejas de correos electrónicos, elaboración de correos clientes y memorandos internos.(**D**)
- Aplicación y pago de promociones (**D**)
- Manejo de casos especiales y clientes VIP o difíciles.(**O**)
- Control y cobro de depósitos vía moneygram.(**D**)
- Manejo y actualización de blogs internos (**D**) (Ver Anexo 10)
- Retroalimentación telefónica y por medio del Messenger con otros departamentos de servicio al cliente relacionados con la compañía. (**D**)
- Monitoreo de conversaciones escritas entre clientes y operadores.(**D**)
- Elaboración de un reporte diario de cada turno (**D**)
- Control de chargebacks (**S**)
- Realiza peticiones de personal (**O**)
- Aplica y evalúa pruebas de aptitud en proceso de selección (**O**)
- Dirige el proceso de inducción y aplica entrenamiento (**O**)
- Completa formularios de evaluación de desempeño (**O**)

#### **Supervisor de la noche (horario de 10pm a 6am)**

- Distribución de trabajo de operadores, asesoría a operadores (**D**)
- Control de ausencias y tardías (**D**) (Ver Anexo 7)
- Aplicación de sanciones. (**O**) (Ver Anexo 8)
- Manejo de las bandejas de correos electrónicos, elaboración de correos clientes y memorandos internos.(**D**)



- Aplicación y pago de promociones **(D)**
- Manejo de casos especiales y clientes VIP o difíciles.**(O)**
- Control y cobro de depósitos vía moneygram.**(D)**
- Manejo y actualización de blogs internos **(D)** (Ver Anexo 10)
- Retroalimentación telefónica y por medio del Messenger con otros departamentos de servicio al cliente relacionados con la compañía. **(D)**
- Monitoreo de conversaciones escritas entre clientes y operadores.**(D)**
- Elaboración de un reporte diario de cada turno **(D)**
- Realiza peticiones de personal **(O)**
- Aplica y evalúa pruebas de aptitud en proceso de selección **(O)**
- Dirige el proceso de inducción y aplica entrenamiento **(O)**
- Completa formularios de evaluación de desempeño **(O)**

### **1.5. Responsabilidades del Puesto**

- Dinero: Se es responsable de todas las cuentas que se acreditan y debitan a los clientes, además de las que acreditan y debitan los operadores a cargo.
- Equipo: El supervisor es responsable y debe cuidar todos los equipos y materiales que se utilizan durante el turno que tiene a cargo para efectuar la labor (monitores, parlantes, teclados, PC, Ups, módems, teléfono, mobiliario).

- Información Confidencial: Se debe tener especial cuidado con la información que se posee, tanto de la compañía como de clientes y colaboradores
- Personal: El supervisor es responsable de todos los colaboradores que trabajan en su turno.

### **1.6. Supervisión recibida**

Recibe supervisión ocasional del Gerente General y del Gerente Interno

### **1.7. Supervisión ejercida**

Aplica control varias veces al día sobre todos los operadores a su cargo, generalmente cinco por turno.

### **1.8. Condiciones laborales**

- Ambiente: Amigable
- Concentración: Alta
- Presión: Media
- Iluminación y ventilación: Natural
- Temperatura: Media
- Mobiliario: pequeño y cómodo

## 2. PERFIL DEL COLABORADOR, PUESTO DE SUPERVISOR

### 2.1. Educación:

Se pide Bachillerato en Educación media, preferible con estudios universitarios.

### 2.2. Aptitudes

Persona líder, capaz de trabajar bajo presión, debe saber delegar y hacer cumplir instrucciones, facilidad para relacionarse y hacerse entender.

### 2.3. Experiencia

Al menos un año en puestos similares, generalmente el puesto se otorga a través de reclutamiento interno

### 2.4. Idiomas

Se requiere de un nivel Avanzado del idioma inglés.

Idioma	% Oral	% Lectura	% Escrito
Inglés	85%	90%	90%

### 2.5. Programas de cómputo

Programas
Microsoft Word
Microsoft Power Point
Microsoft Excel
Explorer, Mozilla, Zafari... (Browser)
Gomi (Ver Anexo 5)
Live help (Ver Anexo 4)

Hosting (Ver Anexo 6)
Outlook express (Ver Anexo 9)
Cerberus (Ver Anexo 9)
Dough Flow (Ver Anexo 12)
Paint

## **PUESTO GERENTE INTERNO**

# 1. PERFIL DEL PUESTO DE GERENTE INTERNO

## 1.1. Nombre del puesto:

Gerente Interno

## 1.2. Descripción del Puesto:

El gerente interno se encuentra a cargo de todos los supervisores de turno además es encargado de funciones de recursos humanos.

## 1.3. Objetivo del Puesto

El objetivo principal del puesto consiste en el manejo del recurso humano y la constante asesoría y retroalimentación con los supervisores, el gerente interno es quién debe velar en su mayoría por las funciones de recursos humanos.

## 1.4. Actividades del Puesto

Frecuencia con que ejerce la actividad.

D= Diariamente, S= Semanalmente, O=Ocasionalmente

- Asesoría y monitoreo de supervisores y operadores. **(O)**
- Moderador de problemas internos.**(O)**
- Suspensiones, despidos **(O)**
- Control de vacaciones, asistencia, tardías, permisos, cambios de horarios.  
**(D)**

- Mantiene constante retroalimentación con gerente general acerca de problemas de personal, reubicación de personas, elaboración de horarios.(D)
- Revisión de tareas de supervisores (O)
- Realiza Análisis y descripción de puestos (O)
- Lleva acabo Actualizaciones del manual de puestos (O)
- Dirige la Evaluación de desempeño.(O)

### **1.5. Responsabilidades del Puesto**

- Equipo: Responsable y debe cuidar de todos los equipos y materiales que utiliza para efectuar su labor (monitores, parlantes, teclados, PC, Ups, módems, teléfono, mobiliario)
- Información Confidencial: Se debe tener especial cuidado con la información que se posee, tanto de la compañía como de sus clientes, maneja información acerca de situaciones personales, proyectos de la empresa, entre otros que deben ser discrecionales y muy reservadas.
- Documentación: El Gerente Interno es el responsable de mantener los documentos actualizados y bien archivados.
- Personal: Es responsable de los colaboradores de la empresa, tanto su desempeño como seguridad y apego a las políticas de la organización.

### **1.6. Supervisión recibida**

Recibe supervisión ocasional del Gerente General.

### **1.7. Supervisión ejercida**

Ejerce supervisión sobre los tres supervisores y los quince operadores que laboran para la organización.

## 1.8. Condiciones laborales

- Ambiente: Amigable
- Concentración: Alta
- Presión: Alta
- Iluminación y ventilación: Natural
- Temperatura: Media
- Mobiliario: pequeño y cómodo

## 2. PERFIL DEL COLABORADOR, PUESTO DE GERENTE INTERNO

### 2.1. Educación:

Universitaria, conocimientos en administración.

### 2.2. Aptitudes

Persona líder, capaz de trabajar bajo presión, debe saber delegar y hacer cumplir instrucciones, facilidad para relacionarse y hacerse entender.

### 2.3. Experiencia

Mínimo 2 años en puestos similares.

### 2.4. Idiomas

Se requiere de un nivel Avanzado del idioma inglés.

Idioma	% Oral	% Lectura	% Escrito
Inglés	90%	90%	90%



## 2.5. Programas de cómputo

<b>Programas</b>
Microsoft Word
Microsoft Power Point
Microsoft Excel
Explorer, Mozilla, Zafari... (Browser)
Gomi (Ver Anexo 5)
Live help (Ver Anexo 4)
Hosting (Ver Anexo 6)
Outlook express (Ver Anexo 9)
Cerberus (Ver Anexo 9)
Dough Flow (Ver Anexo 11)
Paint

## **GLOSARIO**

## **GLOSARIO**

Para la comprensión de la temática expuesta en este manual es necesario hacer una revisión de términos que se explicarán a continuación:

### **Definición de manual:**

Tal y como lo acota Konz, Stephan citado por Hernández (2002) un manual es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporcionan información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas.

### **Definición de manual de procedimientos:**

Un manual de procedimientos es aquel que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. (Franklin, 1999)

“Reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos algoritmos o fluxogramas y perfil de productos resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo, como los formularios” (Hernández, 2002, P.138)

### **Definición de diagrama de flujo:**


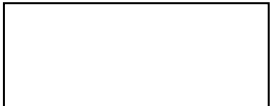

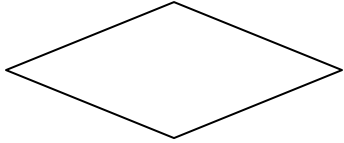
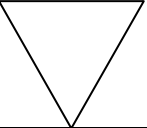
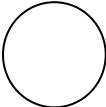
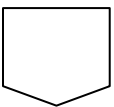
Es una representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas, o los puestos que intervienen, en cada operación descrita. (Franklin, 1999)

### **Importancia del diagrama de flujo:**

La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento

del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación (Hernández, 2002)

### Simbología utilizada según Franklin (1999):

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO	
Símbolo	Representa
	<b>Inicio o término:</b> Indica el principio o el fin del flujo: Puede ser acción o lugar, además, se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad o Proceso:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa:</b> indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Archivo:</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	<b>Conector de Página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

## Terminología propia o referente a los puestos:



### Definición de Moneygram:

Moneygram internacional es una empresa que se encarga de hacer transferencias de dinero globalmente a través de agencias, un moneygram para términos de la empresa PQL Software S.A. significa un depósito de un cliente que ha enviado una suma determinada, lo que implica solicitar la información apropiada a dicho cliente para poder hacer el depósito efectivo mediante el cobro en una agencia.

### Definición de Blogs:

Un blog, o en español también una bitácora, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. El término blog proviene de las palabras web y log ('log' en inglés = diario) Extraído el 27 de Octubre del 2007 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Blogdiario>.

### Definición de MSN Messenger:

Es un programa de comunicaciones que permite:

- Ver si los contactos están conectados en un momento determinado.
  - Enviar mensajes instantáneos, intercambiar imágenes y archivos.
  - Mantener comunicaciones simultáneas con varias personas a la vez.
  - Mantener comunicaciones con vídeo, utilizando una cámara web.
- Extraído el 27 de Octubre del 2007 de <http://es.geocities.com/requetecotton/msn/ques.htm>

### Definición de Chargeback:

Se conoce como Chargeback a todos aquellos depósitos que por una u otra razón no han podido hacerse efectivos, ya sea por falta de fondos en los métodos de pago o fraude.

### **Definición de Browser:**

Los programas que permiten ver las páginas de la Malla Mundial o WWW se llaman en inglés browsers. El verbo to browse viene de una antigua palabra francesa que significa "brote de una planta", y su sentido inicial era "mordisquear, ramonear", que es lo que hacen los herbívoros. De ahí pasó a significar "echar una ojeada" (por ejemplo, a las cosas de una tienda) u "hojear" las páginas de un libro. Extraído el 27 de Octubre del 2007 de [http://jamillan.com/v\\_brows.htm](http://jamillan.com/v_brows.htm)

### **Definición de Gomi:**

Sistema informático que contiene una base de datos de todos los clientes, con información personal, así como un registro de las transacciones referentes a depósitos, retiros de efectivo y juegos.

### **Definición de Live help:**

Programa informático creado para mantener conversaciones escritas con los clientes, mediante este se brinda soporte y ayuda a los usuarios.

### **Definición de Hosting:**

Programa informático diseñado para monitorear e interactuar en los chats públicos con los usuarios del sitio.

### **Definición de Outlook express y Cerberus:**

Ambos funcionan como bandejas de correo electrónico, mediante ellos se reciben mensajes de ayuda o inquietudes que son solventadas en un plazo no mayor a un día.



### **Dough Flow:**

Es un sistema informático que integra los métodos de depósito con el sitio web, permite guiar a los clientes durante el proceso de registro y depósito, además contiene un módulo completo de herramientas administrativas que permiten manejar cuentas, revisar depósitos, realizar reembolsos, hacer historial de transacciones, control de fraudes, seguridad y reportes.

El sistema maneja tarjetas de crédito, tarjetas de débito, billeteras en línea (e-wallets), tarjetas pre-pago, cheques electrónicos y transacciones de dinero manuales. Extraído el 27 de Octubre del 2007 de <http://www.mercadonet.co.cr/Products/DoughFlow/>

## **BIBLIOGRAFIA**



## BIBLIOGRAFIA

Hernández, C (2002). *Análisis Administrativo: Técnicas y métodos* (3a. ed.). San José, C.R: EUNED.

Franklin, B (1999). *Organización de empresas: Análisis, diseño y estructura* (1a.ed). México D.F: Mcgraw-Hill interamericana, S.A.

*¿Qué es un blog?*. Extraído el 27 de Octubre del 2007 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Blogdiario>.

*¿Qué es MSN Messenger?*. Extraído el 27 de Octubre del 2007 de <http://es.geocities.com/requetecotton/msn/ques.htm>

*¿Qué es Browser?*. Extraído el 27 de Octubre del 2007 de [http://jamillan.com/v\\_brows.htm](http://jamillan.com/v_brows.htm)

*¿Qué es Dough Flow?*. Extraído el 27 de Octubre del 2007 de <http://www.mercadonet.co.cr/Products/DoughFlow/>

## **APENDICES**

## **APENDICE A**

### **Solicitud de trabajo**

**Solicitud de trabajo**

*(Escriba de su puño y letra)*

*Adjuntar fotocopia de la cédula y hoja de delincuencia*

**DATOS PERSONALES**

Nombre completo:	
Dirección:	
Teléfono habitación:	Celular:
	Correo Electrónico:
Cédula No:	Nacionalidad:
Lugar de nacimiento:	Fecha de nacimiento:
Sexo:	Estado civil:
Puesto que solicita:	Aspiración salarial:

**ESTRUCTURA FAMILIAR**

Nombre del padre:	Nombre de la madre:
Ocupación	Ocupación:
Edad:	Edad:
Nombre del cónyuge:	Nombre de los hijos
Ocupación:	Edades
Edad:	
Nombre de un pariente:	Teléfono del pariente:

**ESTUDIOS REALIZADOS**

Grado Académico	Lugar de estudios	Título Obtenido
Primaria		
Secundaria		
Universitaria		
Capacitación, cursos, talleres		
Otros		

### CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Inglés	% habla:	%lee:	%escribe:
Tercer Idioma:	% habla:	%lee:	%escribe:
Paquetes de cómputo que maneja:			

### EXPERIENCIA LABORAL

<b>Ocupación actual o última:</b>		
Nombre de la empresa:	Teléfono:	
Dirección de la empresa:		
Descripción del trabajo realizado:		
Motivo de salida:		
Fecha de entrada:	Fecha de salida:	Tiempo laborado:
<b>Otras ocupaciones:</b>		
Nombre de la empresa:	Tiempo laborado:	
Descripción trabajo realizado:		

### REFERENCIAS

NOMBRE	OCUPACION	EMPRESA O DIRECCION	TELEFONO

Doy fe que todos los datos aquí anotados son verdaderos, y que si se encontrara algún dato falso podré ser separado del cargo si estoy trabajando en esta empresa, sin ninguna responsabilidad patronal. Así mismo que todos los documentos que aporto pasarán a formar parte de un expediente sin establecerse obligaciones para conmigo.

-----

Lugar y Fecha

-----

Firma

## **APENDICE B**

### **Formulario de reclutamiento interno**

### FORMULARIO RECLUTAMIENTO INTERNO

(Escriba de su puño y letra)

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Puesto en Concurso: \_\_\_\_\_

Horario del puesto: \_\_\_\_\_

#### INFORMACIÓN GENERAL DEL CANDIDATO

Nombre Completo: _____
Puesto actual: _____
Fecha en que ingresó a laborar: _____
Fecha del último ascenso/ traslado: _____
Horario actual: _____

Estudios Realizados	Último año aprobado	Institución, fecha y Título o nivel Obtenido
Primaria		
Secundaria		
Universitaria		
Otros		

Idiomas:	%escritura	%lectura	%habla
1. _____	____%	____%	____%
2. _____	____%	____%	____%

Manejo de paquetes de cómputo:

\_\_\_\_\_

Razones por las que solicita el puesto: \_\_\_\_\_

Firma del Funcionario

**APENDICE C**  
**Entrevista de selección**



### Entrevista de selección

Instrucciones: La siguiente entrevista debe ser aplicada al candidato bajo un ambiente cordial, ameno, ajeno de ruidos, distracciones, omisiones y distorsiones.

Por favor remover barreras personales y prejuicios para generar un instrumento objetivo de evaluación.

La duración de la entrevista es variable y se debe disponer de todo el tiempo necesario para la misma.

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### **PRESENTACION DEL ENTREVISTADOR**

Buenos (días, tardes, noches) mi nombre es...
Mi puesto en esta empresa es...
El puesto vacante es...
El puesto esta vacante por que...

#### **INFORMACION ASPIRANTE (Verificar datos de solicitud de trabajo)**

##### **DATOS PERSONALES**

Nombre completo:		
Dirección:	Teléfono:	
Edad:	Sexo:	Estado Civil:
Nacionalidad:		
Puesto para el que aplica:		

##### **INFORMACION FAMILIAR**

Nombre del padre:	Ocupación:
Nombre de la madre	Ocupación:
Nombre del cónyuge	Ocupación:
Número de hijos:	
Con quién vive:	

Relación con su familia:

Qué actividades suelen compartir juntos?

Con quién de sus familiares se lleva mejor?

### **ACTIVIDADES E INTERESES**

Pasatiempos que tenga, que le gusta hacer es su tiempo libre:

Realiza actividades comunitarias o de aprendizaje : SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es si por favor especifique:

Que tipo de actividades le interesan:

Posee muchas amistades, le gusta relacionarse con gente:

Practica deportes: SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es si por favor especifique:

### **ESTUDIOS REALIZADOS (Verificar datos de solicitud de trabajo)**

Nivel Académico:

Estudia actualmente o planea hacerlo?:

Conoce otros idiomas cuáles?

Adónde los aprendió?

Cuáles son sus materias favoritas y cuáles no le gustan?:

### **EXPERIENCIA LABORAL**

Mencione los lugares de los últimos tres o cuatro trabajos e indique el tiempo en cada uno

Por qué dejó sus trabajos anteriores?:

Que cargos o actividades le gustaron más y por qué?

Tuvo problemas con compañeros en sus otros empleos, como los solucionó?

### **PERCEPCION DE SI MISMO**

Se considera amistoso, por que?
Cuáles cree que son sus fortalezas y debilidades?
Cuál cree que ha sido su mayor error y logro en la vida?
Cómo se siente trabajando con otras personas?

**ORGANIZACIÓN**

Por qué desea trabajar en PQL Software S.A?
Por qué se considera apto para el puesto?
Cuál cree usted que sería el salario adecuado?
Cuál cree usted que será su salario en un año?
Cuándo espera ser ascendido?

**Observaciones**

---

---

---

---

## **APENDICE D**

### **Evaluación de entrevista de selección**

### Evaluación de entrevista de selección

Instrucciones: Llenar la siguiente información una vez que se ha despachado al candidato. Marque con una "x" la casilla que más concuerda con su percepción. Al Finalizar se debe adjuntar este documento al instrumento de la entrevista.

Variable	Deficiente(1PT)	Regular(2PTS)	Bueno(3PTS)	Excelente(4PTS)
Relación familiar				
Actividades, intereses				
Estudios realizados				
Experiencia laboral				
Percepción de sí mismo				
Percepción de la organización				
Puntualidad				
Presentación personal				
Modales				
Expresión facial				
Confianza				
Iniciativa				
Habilidad Verbal				
Actitud positiva				
Creatividad				
Ambición				

**RESULTADO DE LA ENTREVISTA**

Resultado Obtenido = (Pts. obtenidos \* 100) / 64

**Resultado Obtenido** \_\_\_\_\_

Menor a 70: El candidato no es apto para la compañía.

Mayor a 70 pero menor a 80 el candidato puede ser tomado en cuenta sin embargo no se ajusta 100% al perfil buscado.

Mayor a 80 El candidato se ajusta al perfil de la empresa.

<input type="checkbox"/> El candidato tiene potencial para ser seleccionado
<input type="checkbox"/> El candidato no cumple con las expectativas necesarias para el cargo vacante, podría desempeñar otro puesto.
<input type="checkbox"/> El candidato no posee potencial para laborar en la empresa.
OBSERVACIONES :
Evaluado por: _____ Firma: _____

## **APENDICE E**

### **Ficha de especificaciones del cargo**

## Ficha de especificaciones del cargo

### **Puesto operador**

Nombre del cargo: Operador

Descripción del cargo: Servicio al cliente mediante conversaciones escritas por chats, correos electrónicos y teléfono.

Equipos de trabajo: Se necesita de una computadora equipada con acceso a internet de alta velocidad, además de programas informáticos tales como office, gomi, cerberus, Outlook, live help, un teléfono internacional.

Estudios: Conocimiento avanzado del idioma inglés, conocimientos básicos de computación y servicio al cliente.

Experiencia laboral: Preferible en puestos similares aunque no es un requisito.

Condiciones de trabajo: Escritorio con computador personal, buena iluminación, ventilación y espacio.

Relaciones humanas: El jefe directo será el supervisor de turno, el puesto requiere de relación constante con personas de otras nacionalidades y culturas así como de compañeros de trabajo que desempeñan funciones similares.

Tipo de actividad: Servicio al cliente, apuestas en línea.

Características psicológicas del ocupante: Persona amable, paciente, extrovertida, divertida, anuente a recibir críticas, dispuesta a cooperar, que sepa recibir y aplicar instrucciones, puntual, responsable con deseos de superación.

Características físicas del ocupante: no existen requisitos físicos.

Pruebas a que debe someterse: Pruebas del idioma inglés, evaluación entrevista de selección, evaluación después de entrenamiento.

### ***Puesto supervisor***

Nombre del cargo: Supervisor

Descripción del cargo: Supervisión de operadores , manejo de casos difíciles, delegación de actividades, control ausencias, tardías

Equipos de trabajo: Se necesita de una computadora equipada con acceso a internet de alta velocidad, además de programas informáticos tales como office, gomi, cerberus, Outlook, live help, un teléfono internacional, acceso a información clasificada de la compañía

Estudios: Conocimiento avanzado del idioma inglés, conocimientos básicos de computación y servicio al cliente.

Experiencia laboral: Puesto similares al menos un año.



Condiciones de trabajo: Escritorio con computador personal, buena iluminación, ventilación y espacio.

Relaciones humanas: El jefe directo será el gerente interno, estará a cargo de todos los operadores en su turno, debe tener relación directa con clientes en casos especiales además debe comunicarse con socios comerciales así como con otros departamentos de servicio al cliente tanto oralmente como por escrito

Tipo de actividad: Servicio al cliente, apuestas en línea.

Características psicológicas del ocupante: Persona líder, capaz de trabajar bajo presión, debe saber delegar y hacer cumplir instrucciones, facilidad para relacionarse y hacerse entender.

Características físicas del ocupante: no existen requisitos físicos.

Pruebas a que debe someterse: Pruebas del idioma inglés, evaluación entrevista de selección, evaluación después de entrenamiento.

### ***Puesto Gerente Interno***

Nombre del cargo: Gerente Interno

Descripción del cargo: El gerente interno se encuentra a cargo de todos los supervisores de turno, encargado del área de recursos humanos.

Equipos de trabajo: computadora equipada con acceso a internet de alta velocidad, además de programas informáticos tales como office, gomi, cerberus, Outlook, live help, un teléfono internacional, acceso a información clasificada de la compañía, archivo de colaboradores.

Estudios: Administración de empresas, Alto dominio del idioma inglés tanto oral como escrito, conocimientos en paquetes informáticos.

Experiencia laboral: Puesto similares al menos dos años.

Condiciones de trabajo: Escritorio un computador personal, buena iluminación, ventilación y espacio.

Relaciones humanas: El jefe directo será el gerente general, estará a cargo de todos los supervisores y operadores.

Tipo de actividad: Servicio al cliente, apuestas en línea.

Características psicológicas del ocupante: Persona líder, capaz de trabajar bajo presión, debe saber delegar y hacer cumplir instrucciones, facilidad para relacionarse y hacerse entender.

Características físicas del ocupante: no existen requisitos físicos.

Pruebas a que debe someterse: Pruebas del idioma inglés, evaluación entrevista de selección, evaluación después de entrenamiento.

## **APENDICE F**

### **Prueba oral del idioma inglés**

### **Prueba oral del idioma inglés**

Instrucciones: Se le dará al aspirante una hoja que contenga información de políticas de la compañía, el aspirante procederá a leer un párrafo específico, una vez finalizado se le harán las preguntas que correspondan de acuerdo al tema asignado.

La hoja contendrá la siguiente información:

**Winabingo player's are allowed only ONE bonus per account, redeemable after original sign-up. Multiple accounts or abuse of the Winabingo bonuses will result in the removal of bonus money and closure of the player's account. Bonuses can only be redeemed by contacting Winabingo.com Support through one of our bingo games, or via Live Help. Bonus money cannot be withdrawn by itself. It can only be played. The free \$5.00 bonus offer is bound by our conditions regarding bonus money found below. No winnings from the Free \$5.00 promotion are available for withdrawal.**

**To request a withdrawal you must first satisfy the Winabingo bonus rollover conditions. In order to check how close you are to satisfying the requirements please go to cashier and click on withdraw. Once you have accomplished the goal the withdrawal option will be available for you, therefore you will have to make the request and after that we will process your cash out gladly.**

**In order to request a withdrawal, you must first satisfy the wagering conditions. At Winabingo we have extremely generous conditions as we want our players to win! Before you can request a withdrawal you must wager any combination of 4 times your deposit on bingo, 12 times your deposit on slots, or 12 times your deposit on poker. Visit the Cashier / Withdrawal page to view your current rollover status. Once you have reached 100%, you can withdraw all of your available funds.**

Y las preguntas a aplicar serán:

Párrafo I

1. ¿How many bonuses does Winabingo players are allowed to redeem after the original sign up?
2. ¿What happens if a customer makes an abuse in the number of accounts or bonuses?
3. ¿What is the only way to redeem the bonus?

Párrafo II

1. ¿What do you need to satisfy in order to redeem a withdrawal?
2. ¿What is the best way to check how close customers are to satisfying the roll over conditions?
3. ¿What does customers have to do once the withdrawal option is available?

Párrafo III

1. ¿What do you need to satisfy in order to redeem a withdrawal?
2. ¿How are the conditions at Winabingo.com?
3. ¿What can customers do once they have reached the 100% goal.

## **APENDICE G**

### **PRUEBA ESCRITA DEL IDIOMA INGLES**

### **Prueba escrita del idioma inglés**

Instrucciones: Para la aplicación de esta prueba se requerirán dos computadoras equipadas con Messenger software (programa de mensajería instantánea), se mantendrá una conversación escrita interactiva entre quién aplica la prueba y el aspirante.

La persona encargada de aplicar la prueba debe explicar al aspirante en que consiste la dinámica y debe realizar preguntas tales como:

**Hello, how are you doing?**

**What do you think about our company so far?**

**It has been a lovely day isn't?**

**I have a problem do you think you can help me to solve it?**

**The problem is that I want to buy a present for my father, any suggestions?**

**When was the last time that you went to the beach?**

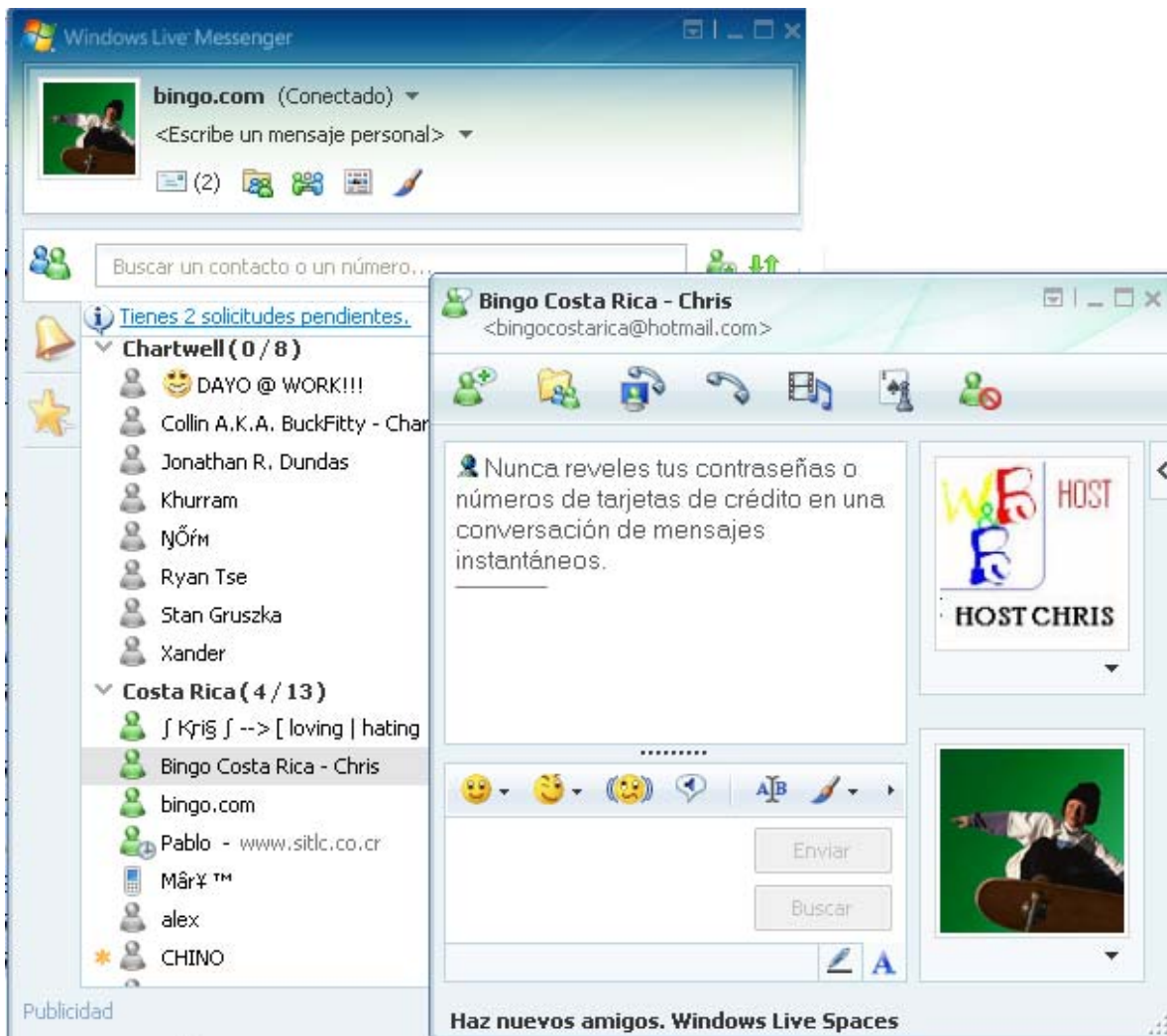
**Do you have brothers or sisters, how many?**

**What do you think about pets?**

**Can you please tell me about a really nice experience you had lived?**

**It was a pleasure to meet you, have a great day**

**Bye**



Nota: La estructura de la conversación es variable, las preguntas anteriores son solo un ejemplo, se recomienda aplicar un máximo de 10 preguntas para que la prueba no se extienda por mucho tiempo

## **APENDICE H**

### **Evaluación de prueba oral y escrita del idioma inglés**



**Evaluación de Prueba oral y escrita del idioma inglés**

Se evaluarán los siguientes rubros bajo la siguiente escala. Marque con una "X" la casilla que más se ajuste a su percepción.

**PARTE ORAL**

Rubro	Óptimo (33.33)	Regular (15pts)	Deficiente (7.5pts)
Pronunciación			
Fluidez			
Comprensión de lectura			

**PARTE ESCRITA**

Rubro	Óptimo (33.33)	Regular (15pts)	Deficiente (7.5pts)
Velocidad de respuesta			
Ortografía, gramática			
Creatividad y amabilidad a la hora de responder			

**RESULTADO DE LA PRUEBA**

**TOTAL DE PUNTOS /2 \_\_\_\_\_**

( ) Menor a 80pts: El candidato no es apto para el puesto

( ) Mayor a 80pts El candidato se ajusta a los requerimientos del puesto

**Nota: Se deben adjuntar Screen Shots de la conversación a este documento.**

OBSERVACIONES :

Evaluado por: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

## **APENDICE I**

### **Documento con Información relevante de la empresa**

## **PQL Software S.A**

### **Documento de referencia empresarial**

#### **Quienes somos?**

PQL Software S.A es una empresa de servicio al cliente con más de 5 años en el mercado de apuestas en línea cuyo objetivo primordial es el de lograr una alta satisfacción en el consumidor que engrandezca la cartera de clientes y por ende la producción y la compañía misma.

#### **Cuáles son Nuestros socios comerciales?**

Actualmente la empresa posee dos grandes socios comerciales cuya cartera de clientes es la principal preocupación, bingo.com y winabingo.com son los sitios a los cuales representamos y por ende a los cuales les brindamos nuestros servicios.

#### **Cómo brindamos nuestros servicios?**

La ayuda se brinda a través de:

Chats públicos: Donde la labor es hacer sentir a los nuevos usuarios bienvenidos, y dónde se debe estar pendiente de cualquier necesidad o inquietud de los usuarios.

Chats privados: Se les conoce como live help (ayuda en línea), es una conversación entre el operador y el cliente, dónde se provee de ayuda al mismo en lo que este requiera.

Teléfono: Se realiza el contacto mediante una llamada gratuita, el cliente tiene la posibilidad de solventar todas sus dudas cuando lo desee.

Correos electrónicos: Se cuenta con 3 bandejas de correo para cada sitio, los cuales tienen un tiempo de respuesta bastante rápido.

#### **Cuál es la estructura organizativa?**

La estructura organizativa es la siguiente

Nivel 1: Se compone por un Gerencia General el cuál tiene total potestad y control sobre los demás niveles que componen la estructura.

Nivel 2: Compuesta por el gerente interna, el cuál rige función de asesoría e inspección a los supervisores y operadores.

Nivel 3: Conformado por tres supervisores quienes tienen autoridad sobre los operadores, y están en obligación de asesorar a los mismos y encargarse de casos difíciles y especiales.

Nivel 4: Consta de 15 operadores que son la base del servicio al cliente.

**Cuáles son los horarios de trabajo?:**

Se trabaja en tres turnos cada uno de 8 horas, el primero 6am-2pm, el segundo de 2pm-10pm y el último 10pm-6am, cada uno compuesto de un supervisor y cinco operadores.

**Cuáles son mis obligaciones dentro de la empresa?**

1. Se debe respetar el horario de trabajo a cabalidad.
2. El trabajador es responsable de todas las herramientas de trabajo y equipo que utilice.
3. Es vital mantener confidencialidad de la información que se comparte con el colaborador.
4. Se debe trabajar en un marco de respeto con colaboradores y clientes.
5. Es necesario respetar la estructura organizacional y por ende las líneas de autoridad.

**Cuáles son los beneficios con los que cuenta la empresa?**

1. Dos semanas de vacaciones pagadas al año de laborar
2. Aguinaldo a fin de año
3. Todos los feriados laborados se pagan doble (según ley laboral)
4. La empresa es afiliada al servicio de emergencias médicas
5. Todos los colaboradores disponen de tiquetes de cortesía para la Campaña country club, con previo aviso.
6. Viaje para colaboradores de la empresa completamente pagado en Noviembre de cada año.
7. Pequeño refrigerio diario durante cada turno para quienes laboran.
8. Se cubre el seguro voluntario por la empresa
9. Se incluye servicio de transporte para los colaboradores que salen a las 10pm
10. Todos los colaboradores tienen la opción recibir clases particulares para reforzar el inglés o aprender una nueva lengua (portugués e italiano)

## **APENDICE J**

Cronograma de Inducción, Guía entrenamiento,  
Evaluación entrenamiento

**Cronograma de actividades**  
**Programa Inducción Colaborador**

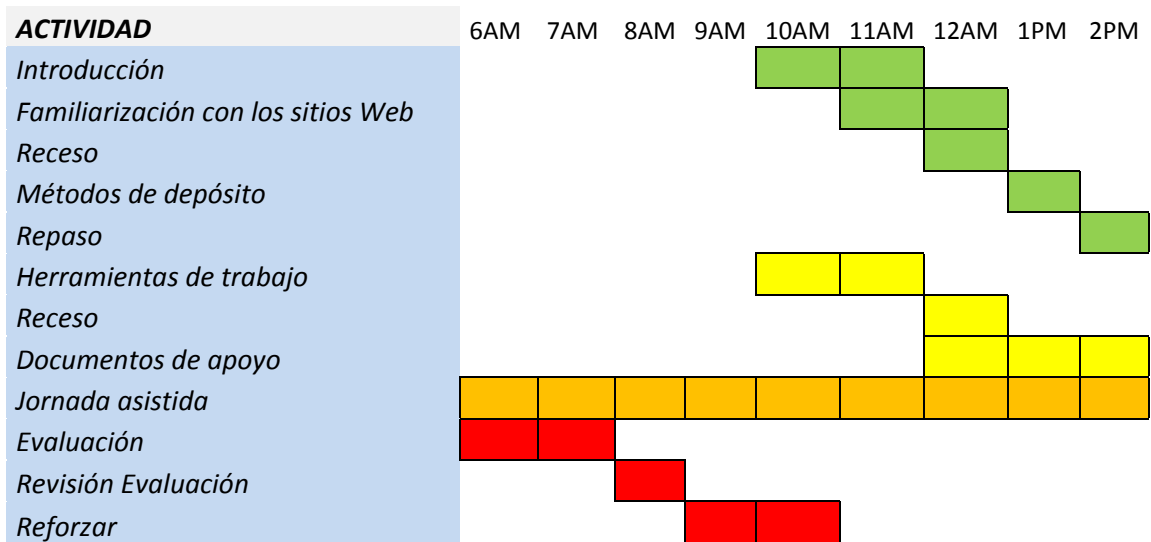
HORA	ACTIVIDAD	ENCARGADO
10:00am	Contratación con gerente general, revisión de contrato y documento de referencia empresarial	Gerente General
11:00am	Presentación de el personal de la compañía, se explica que hace cada colaborador dentro de la empresa	Supervisor
11:30am	Conocimiento de Instalaciones	Supervisor
12:00	Familiarización con área de trabajo y principales herramientas de trabajo	Supervisor
12:30	Se otorga el horario para entrenamiento y se cita para la aplicación del mismo	Supervisor

**Guía entrenamiento**

Instrucciones: La siguiente guía de entrenamiento será asesorada por uno de los colaboradores capacitados para hacerlo a excepción de la jornada asistida la cuál se hará con el colaborador que se asigne.

Día	Hora	Actividad
	10:00 am – 10:30 am	Introducción: Consiste en reafirmar lo que se espera del trabajador y su labor
	10:30 am – 12:00 am	Familiarización con los sitios web, observar cada uno de las opciones que tienen para los clientes, ir opción por opción

<b>1</b>	12:00 am – 12:30 am	Receso: 30 minutos, pequeño refrigerio para el colaborador
	12:30 am – 1: 00 pm	Explicación de todos los métodos de depósito disponibles, como funcionan, cuál es el proceso que lleva cada uno.
	1: 00 pm – 1:30 pm	Repaso de todo lo visto, sección de preguntas.
<b>2</b>	10: 00 am – 12: 00am	Explicación de todas las herramientas de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ GOMI</li> <li>➤ Hosting</li> <li>➤ Live help</li> <li>➤ Bandejas de correo</li> <li>➤ Teléfono</li> </ul>
	12: 00 am – 12:30 am	Receso: 30 minutos, pequeño refrigerio para el colaborador
	12:30 am – 1 : 30 pm	Mostrar todos los documentos de apoyo que se poseen.
<b>3</b>	6:00 am – 2:00 pm	Jornada laboral asistida, el colaborador desempeñará todas aquellas funciones normales del puesto en compañía de un compañero de trabajo
<b>4</b>	6: 00 am – 8:00 am	Aplicación de Evaluación
	8:00 am – 9:00 am	Revisión Evaluación en compañía del colaborador
	9:00 am – 11: 00 am	Reforzar aquellos puntos con calificación deficiente o regular
	11:00 am – 2:00pm	Funciones normales del puesto



DIA 1	■
DIA 2	■
DIA 3	■
DIA 4	■

**PQL Software S.A**

### Evaluación Entrenamiento

Instrucciones: La siguiente evaluación se aplicará con la idea de saber si el colaborador se encuentra preparado para desempeñar las labores normales del puesto.

Para la óptima aplicación de esta prueba se requerirán dos computadoras completamente equipadas con todas las herramientas y documentos de ayuda de la compañía.

El ejercicio será de simulación, el evaluador se hará pasar por un cliente normal y requerirá de asistencia de la persona evaluada.

Paso 1: Abrir el programa informático utilizado para conversar con los clientes y tomar la solicitud de conversación (Live Help) **10 puntos**

Paso 2: Iniciar la conversación con el cliente, y solventar todas sus peticiones rápidamente y contestar de manera amable. **10 puntos**



Close

**Winabingo**  
Your Bingo, Your Friends

**Live Help**

**Alex:** hi there friend

**Alex:** i'll be glad to check, be right back

**Alex:** now it works, sorry for the inconvenience

**Alex:** have a wonderful evening

**cofayem:** thnks a bunch

Your party has left this session.

Send

Online: 04:07

Print    A Text size    Sound On

Responses:  Go    Commands:  Go

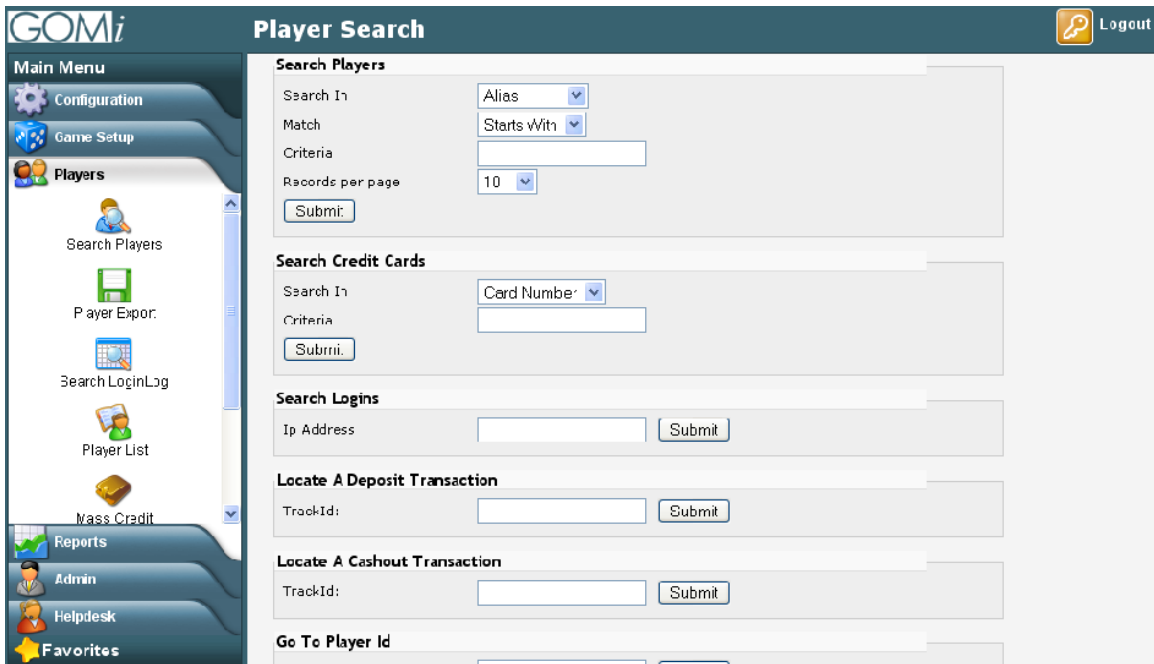
Info    Footprints    Transcripts    Transfer    Spam Block

**Visitor Information**

<b>Clicked From</b>	in-game
<b>Refer URL</b>	
<b>Email</b>	happymuffinbug@aol.com
<b>Chat Request</b>	4 time(s)
<b>Browser/OS</b>	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1; SV1; .NET CLR 1.1.4322; .NET CLR 2.0.50727)

Paso 3: El cliente simulado hará las siguientes peticiones. **80 puntos**

- Acreditar el bono inicial en la cuenta **(10 puntos)**
- Cambiar la contraseña **(10 puntos)**
- Revisar un juego en específico de acuerdo con la identificación del mismo, verificar quien fue el ganador, cual fue el premio y cual es el nombre específico del juego **(20 puntos)**
- Revisar un deposito en una fecha específica, cual fue el monto y el método utilizado **(20 puntos)**
- Otorgar acceso completo a todos los juegos sin necesidad de deposito **(10 puntos)**
- Cerrar la cuenta **(10 puntos)**



**RESULTADO DE LA PRUEBA**

**TOTAL DE PUNTOS** \_\_\_\_\_

- ( ) Menor a 80pts: El candidato requiere de más entrenamiento
- ( ) Mayor a 80pts El candidato esta listo para integrarse a las labores del puesto

OBSERVACIONES :	
Evaluado por: _____	Firma: _____

## **APENDICE K**

### **Cuestionario perfil del puesto y perfil del colaborador**

## PQL Software S.A

### Cuestionario perfil del puesto y perfil del colaborador

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información para la elaboración del análisis y descripción de puestos que serán la base para el manual de puestos de la empresa PQL Software S.A

#### Perfil Puesto

1. Nombre del puesto \_\_\_\_\_

2. Nombre del ocupante del puesto \_\_\_\_\_

3. Nombre del Jefe Inmediato \_\_\_\_\_

4. Nombre del puesto del jefe inmediato \_\_\_\_\_

5. Explique el objetivo principal de su puesto

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

6. Explique brevemente que hace en su puesto

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

7. Complete el siguiente cuadro con lo que se le solicita y **marque con una "x" la frecuencia\* dentro del cuadro.**

D = Diariamente

S = Semanalmente

M = Mensualmente

Nombre de la Tarea que realiza	Actividades que conlleva	Frecuencia*		
		D	S	M
1.	1.1			
	1.2			

	1.3			
	1.4			
2.	2.1			
	2.2			
	2.3			
	2.4			
3	3.1			
	3.2			
	3.3			
	3.4			
4.	4.1			
	4.2			
	4.3			

	4.4			
--	-----	--	--	--

8. Marque las responsabilidades a las cuales se encuentra sujeto su puesto y especifique las mismas.

( ) Dinero \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Equipo \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Información confidencial \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Manejo de personal \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Marque con una X el tipo de supervisión que recibe normalmente este puesto

( ) Frecuente: Cuando recibe supervisión del jefe en cada tarea que desempeña.

( ) Varias veces al día: Es cuando el jefe inmediato le supervisa las labores que realiza al día conforme las va desarrollando (Mencione excepciones)

( ) Ocasional: Se realiza por el jefe inmediato cuando existen actividades que son repetitivas y no se necesita supervisar al colaborador tan a menudo ya que sus funciones son generalmente iguales.

( ) Supervisión limitada: Supervisión casi nula, el trabajador pone sus propias responsabilidades y en muchas de las labores aplica el sentido común.

10. Ejerce usted funciones de supervisión?

( ) SI ( ) NO

**Si su respuesta es positiva indique:**

Número de personas que supervisa \_\_\_\_\_

Número de puestos que supervisa \_\_\_\_\_

**Aspectos que supervisa por puesto**

Nombre puesto \_\_\_\_\_

A. \_\_\_\_\_

B. \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

D. \_\_\_\_\_

Nombre puesto \_\_\_\_\_

A. \_\_\_\_\_

B. \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

D. \_\_\_\_\_

11. Marque con una "x" la opción que más se ajusta a sus condiciones laborales.

**Psicológicas**

**A. Concentración**

( ) Alto grado de concentración

( ) Nivel Medio de concentración

( ) Bajo grado de concentración

**B. Presión**

( ) Gran cantidad de presión

( ) Nivel medio de presión

( ) No existe presión

**C. Ambiente**

Ambiente agradable

Ambiente Hostil

### **Ambientales**

#### **1. Iluminación**

Natural

Artificial

#### **2. Ventilación**

Natural

Artificial

#### **3. Temperatura**

Alta

Media

Baja

#### **4. Mobiliario**

Amplio  cómodo

Pequeño  Incómodo

### **Perfil del colaborador**

1. Marque con un "x" el nivel o grado académico que debe poseer la persona idónea para ocupar este puesto.

Secundaria Incompleta

Secundaria completa

Bachillerato Universitario

Licenciatura

Maestría

otro \_\_\_\_\_

2. Si posee un nivel universitario, por favor especifique la carrera en estudio \_\_\_\_\_.(De lo contrario pase a la pregunta 3)

3. Tipo de conocimientos que se necesitan para desempeñar el puesto.



A. \_\_\_\_\_

B. \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

4. ¿Se requiere otro idioma para realizar el trabajo?

Si ( ) No ( )

Indique el idioma que se requiere para el puesto así como el porcentaje que usted cree que se necesita.

Idioma	% Oral	% Lectura	% Escrito
Inglés			
Otro			

5. ¿Se necesitan conocimientos en computación para cumplir el trabajo?

Si ( ) No ( )

Marque con X los programas de computación que se es necesario dominar para la ejecución del trabajo

Programas	
Microsoft Word	
Microsoft Power Point	
Microsoft Excel	
Explorer, Mozilla, Zafari... (Browser)	
Gomi	
Live help	
Outlook express	
Cerberus	

Dough Flow	
Paint	
Otro	

6. Marque con una "X" la experiencia que se necesita para desempeñar este puesto.

( ) ninguna            Al menos seis meses ( )            más de un año ( )

## **APENDICE L**

Hoja de descripción y análisis del cargo

---

## PERFIL DEL CARGO

### Nombre del cargo: Operador

**Descripción:** Servicio al cliente mediante conversaciones escritas por chats, correos electrónicos y teléfono.

#### Actividades del cargo

- Darle la bienvenida a todos los clientes que entran a los chats.
- Asistir y responder todas las dudas de los clientes usando todos los medios de contacto (chats públicos, chats privados, teléfonos).
- Hacer juegos interactivos con los clientes en los chats públicos.
- Anunciar promociones.
- Acreditar y debitar cuentas de clientes.
- Bloquear o cerrar cuentas

#### Responsabilidades Implícitas

- **Dinero:** Se es responsable de todas las cuentas que se acreditan y debitan a los clientes.
- **Equipo:** El operador es responsable y debe cuidar de todos los equipos y materiales que utiliza para efectuar su labor (monitores, parlantes, teclados, PC, Ups, módems, teléfono, mobiliario)
- **Información Confidencial:** Se debe tener especial cuidado con la información que se posee, tanto de la compañía como de sus clientes.

#### Condiciones de trabajo

- **Ambiente:** Amigable
- **Concentración:** Media
- **Presión:** No existe
- **Iluminación y ventilación:** Natural
- **Temperatura:** Media
- **Mobiliario:** pequeño y cómodo

---

## PERFIL DEL COLABORADOR

### Requisitos Intelectuales

- Educación: Secundaria. Nivel avanzado de idioma inglés.
- Experiencia: No requerida
- Aptitudes: Persona amable, paciente, extrovertida, divertida, anuente a recibir criticas, dispuesta a cooperar, que sepa recibir y aplicar instrucciones, puntual, responsable con deseos de superación.

PQL Software S.A

---

## PERFIL DEL CARGO

### Nombre del cargo: Supervisor

Descripción: Supervisión de operadores , manejo de casos difíciles, delegación de actividades, control ausencias, tardías

### Actividades del cargo

- Distribución de trabajo de operadores, asesoría a operadores
- Control de ausencias y tardías.
- Aplicación de sanciones.
- Manejo de las bandejas de correos electrónicos, elaboración de correos clientes y memorandos internos.
- Aplicación y pago de promociones
- Manejo de casos especiales y clientes VIP o difíciles.
- Control y cobro de depósitos vía moneygram.
- Manejo y actualización de blogs internos
- Retroalimentación telefónica y por medio del Messenger con otros departamentos de servicio al cliente relacionados con la compañía.
- Monitoreo de conversaciones entre clientes y operadores.
- Elaboración de un reporte diario de cada turno.

- Entre otros

#### Responsabilidades Implícitas

- **Dinero:** Se es responsable de todas las cuentas que se acreditan y debitan a los clientes.
- **Equipo:** El supervisor es responsable y debe cuidar de todos los equipos y materiales que utilizan los operadores y el mismo para efectuar la labor (monitores, parlantes, teclados, PC, Ups, módems, teléfono, mobiliario)
- **Información Confidencial:** Se debe tener especial cuidado con la información que se posee, tanto de la compañía como de clientes y colaboradores
- **Personal:** El supervisor es responsable de todos los colaboradores que trabajan en su turno.

#### Condiciones de trabajo

- **Ambiente:** Amigable
- **Concentración:** Alta
- **Presión:** Media
- **Iluminación y ventilación:** Natural
- **Temperatura:** Media
- **Mobiliario:** pequeño y cómodo

## PERFIL DEL COLABORADOR

#### Requisitos Intelectuales

- **Educación:** Bachiller en Educación Media. Nivel avanzado de idioma inglés, conocimientos de computación y servicio al cliente, preferible con estudios universitarios.
- **Experiencia:** 1 año puestos similares
- **Aptitudes:** Persona líder, capaz de trabajar bajo presión, debe saber delegar y hacer cumplir instrucciones, facilidad para relacionarse y hacerse entender

---

## PERFIL DEL CARGO

### Nombre del cargo: Gerente Interno

Resumen: El gerente interno se encuentra a cargo de todos los supervisores de turno, encargado de funciones de recursos humanos.

#### Descripción del cargo

- Asesoría y monitoreo de supervisores y operadores.
- Moderador de problemas internos.
- Suspensiones, despidos
- Control de vacaciones, asistencia, tardías, permisos, cambios de horarios.
- Constante retroalimentación con gerente general acerca de problemas de personal, reubicación de personas, elaboración de horarios.
- Revisión de tareas de supervisores
- Evaluación de desempeño.
- Entre otros

#### Responsabilidades Implícitas

- **Dinero:** Se es responsable de todas las cuentas que se acreditan y debitan a los clientes.
- **Equipo:** Responsable y debe cuidar de todos los equipos y materiales que utiliza para efectuar su labor (monitores, parlantes, teclados, PC, Ups, módems, teléfono, mobiliario)
- **Información Confidencial:** Se debe tener especial cuidado con la información que se posee, tanto de la compañía como de sus clientes.
- **Personal:** Se es responsable de los colaboradores de la empresa, tanto su desempeño como seguridad y apego a las políticas de la empresa.

#### Condiciones de trabajo

- **Ambiente:** Amigable
- **Concentración:** Alta
- **Presión:** Presión

- **Iluminación y ventilación: Natural**
- **Temperatura: Media**

**Mobiliario: pequeño y cómodo**

## **PERFIL DEL COLABORADOR**

### **Requisitos Intelectuales**

- **Educación: Universitaria, conocimientos en administración. Nivel avanzado de idioma inglés, manejo de paquetes de cómputo.**
- **Experiencia: Dos años en puestos similares.**
- **Aptitudes: Persona líder, capaz de trabajar bajo presión, debe saber delegar y hacer cumplir instrucciones, facilidad para relacionarse y hacerse entender.**



**APENDICE M**  
**Formulario Evaluación de desempeño**

**Formulario Evaluación del desempeño**

Nombre: Se debe incluir el nombre del colaborador que será evaluado.

Puesto: Es necesario agregar el puesto que desempeña el colaborador dentro de la empresa.

Tiempo de estar en el puesto: Periodo de tiempo en el que ha desempeñado las labores.

Fecha: Agregar fecha de aplicación.

Criterio: Utilizado para evaluar el desempeño de acuerdo al grado demostrado en cada variable.

- Excelente: Puntuación perfecta, el colaborador realiza una función sobresaliente.
- Bueno: Oscila entre 7 y 9 puntos, el colaborador realiza una labor bastante aceptable y acorde con lo que se espera.
- Regular: Puntuación entre 4 y 6 puntos, el desempeño no esta del todo mal sin embargo se encuentra por debajo de las expectativas de la compañía.
- Malo: Calificación entre 1 y 3 puntos, se entiende que con este resultado el colaborador no esta cumpliendo con el desempeño esperado y debe mejorar.
- Nulo: Puntuación nula, desempeño nefasto de la función, no se ajusta en lo más mínimo a las expectativas de la organización.

Variables: Son los rubros tomados en cuenta para la evaluación.

- Desempeño de la función: Grado en que ejerce sus funciones cotidianas.
  - Productividad y calidad se basan en el documento de desempeño operador(Ver Anexo 2)
  - Cumplimiento y puntualidad se sustentan en ficha personal del colaborador (Ver Apéndice O)
- Características Individuales: Grado de aptitud para ejercer labores.
- Evaluación complementaria: Grado de actitud, disposición y progreso del colaborador.

Instrucciones:

El siguiente formulario será completado por la persona encargada de realizar la evaluación del desempeño.

Se debe proceder a seleccionar el criterio que mas se ajuste a la variable en evaluación para definir el grado, seguidamente se debe sacar un promedio de los grados para determinar el resultado cualitativo obtenido por el colaborador.

<b>Evaluación del desempeño</b>	
Nombre _____	Fecha: ___ / ___ / ____
Puesto _____	
Tiempo de estar en el puesto _____	

**Criterio**

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nulo
-----------	-------	---------	------	------

Escoja el criterio que mas se acople con el trabajo de la persona evaluada	CRITERIO	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

Desempeño de la función	Promedio Grado
	( )
1.Producción:	GRADO
Cantidad de conversaciones con clientes	(__)
2.Calidad:	GRADO
Exactitud y orden en el trabajo	(__)
3.Conocimiento del trabajo:	GRADO
Exactitud y orden en el trabajo	(__)
4.Cooperación:	GRADO

Actitud hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo	(___)
<b>Características Individuales</b>	<b>Promedio Grado</b>
	( )
1.Comprensión:	GRADO
Grado de percepción de problemas, hechos y situaciones	(___)
2.Creatividad:	GRADO
Capacidad de concebir ideas productivas	(___)
3.Realización	GRADO
Capacidad de poner en práctica ideas propias o ajenas	(___)
<b>Evaluación complementaria</b>	<b>Promedio Grado</b>
	( )
1.Ajuste funcional general:	GRADO
Adecuación y desempeño de la función	(___)
2.Progreso funcional:	GRADO
Grado de desarrollo de la función	(___)
3.Cumplimiento y puntualidad:	GRADO
Responsabilidad horarios y obligaciones	(___)
4.Salud:	GRADO
Estado general de salud y disposición en el trabajo	(___)

OBSERVACIONES :

Evaluated por: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE LOS TRES GRADOS \_\_\_\_\_**

( ) 1 a menos de 3.5 puntos

Malo: El colaborador posee un desempeño que se encuentra muy por debajo de lo que se quiere, deben aplicarse acciones correctivas para elevar el nivel de desempeño.

( ) 3.5 a menos de 6.5 puntos

Regular: Colaborador que necesita mejorar, tiene aspectos positivos sin embargo se debe optimar en muchas áreas

( ) 6.5 a menos de 9.5 puntos

Bueno: El desempeño del trabajador es bastante aceptable y se acopla con las necesidades de la compañía, sin embargo se esta en capacidad de crecer aún más.

( ) 9.5 a menos de 10 puntos

Excelente: El desempeño del colaborador es excelente, se debe incentivar para que se mantenga.

## **APENDICE N**

**Ficha personal de cada colaborador**


Ficha personal de cada colaborador

El objetivo de esta ficha, es llevar un control del desempeño de los colaboradores desde su primera aplicación hasta la última, la ficha ha sido diseñada en Excel, en su parte inicial cuenta con datos personales, así como un calendario de todo el año donde se lleva un control de ausencias, vacaciones, permisos, retrasos, días libres, cambios y otros.

En la segunda parte la ficha cuenta con un registro, donde se incluyen las variables evaluadas en el formulario de evaluación de desempeño, además la ficha posee una grafica comparativa entre las dos últimas evaluaciones.

<b>Nombre</b>	Jairo Ruiz Acuña
<b>Fecha de nacimiento</b>	1 de Julio
<b>Edad</b>	20 años
<b>Email</b>	<a href="mailto:ruiz18111@hotmail.com">ruiz18111@hotmail.com</a>
<b>Celular-casa</b>	no 2141025
<b>Dirección</b>	Hatillo
<b>Horario</b>	Lun-sab 6am-2pm
<b>Estado civil</b>	Soltero
<b>Fecha de ingreso</b>	13-Feb-06
<b>Profesión</b>	Estudiante computación

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP																																																																																																																																																																																																																	
<table border="1"> <tr> <th colspan="7">Enero</th> <th colspan="7">Febrero</th> <th colspan="7">Marzo</th> <th colspan="7">April</th> </tr> <tr> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> </tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td></td><td></td><td></td> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> <td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td> </tr> <tr> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td> <td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td> </tr> <tr> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td> <td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td> </tr> <tr> <td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																												Enero							Febrero							Marzo							April							M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4				8	9	10	11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18	2	3	4	5	6	7	8	15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25	19	20	21	22	23	24	25	9	10	11	12	13	14	15	22	23	24	25	26	27	28	26	27	28					26	27	28	29	30	31	16	17	18	19	20	21	22	29	30	31																			23	24	25	26	27	28	29																						30						
Enero							Febrero							Marzo							April																																																																																																																																																																																																																																					
M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4				5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4																																																																																																																																																																																																																																		
8	9	10	11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18	2	3	4	5	6	7	8																																																																																																																																																																																																																															
15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25	19	20	21	22	23	24	25	9	10	11	12	13	14	15																																																																																																																																																																																																																															
22	23	24	25	26	27	28	26	27	28					26	27	28	29	30	31	16	17	18	19	20	21	22																																																																																																																																																																																																																																
29	30	31																			23	24	25	26	27	28	29																																																																																																																																																																																																																															
																					30																																																																																																																																																																																																																																					
<table border="1"> <tr> <th colspan="7">Mayo</th> <th colspan="7">Junio</th> <th colspan="7">Julio</th> <th colspan="7">Agosto</th> </tr> <tr> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> </tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> <td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> <td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td> <td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td> <td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td> </tr> <tr> <td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td> <td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td> <td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td> <td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td> </tr> <tr> <td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td> <td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td> <td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td> <td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td> </tr> <tr> <td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td> </tr> </table>																												Mayo							Junio							Julio							Agosto							M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	1	2	3	4	5	6	7	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5			8	9	10	11	12	13	14	11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	6	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	18	19	20	18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	13	14	15	16	17	18	19	21	22	23	24	25	26	27	25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29	20	21	22	23	24	25	26	28	29	30	31											30	31						27	28	29	30	31																													
Mayo							Junio							Julio							Agosto																																																																																																																																																																																																																																					
M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																	
8	9	10	11	12	13	14	11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	6	7	8	9	10	11	12																																																																																																																																																																																																																															
14	15	16	17	18	19	20	18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	13	14	15	16	17	18	19																																																																																																																																																																																																																															
21	22	23	24	25	26	27	25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29	20	21	22	23	24	25	26																																																																																																																																																																																																																															
28	29	30	31											30	31						27	28	29	30	31																																																																																																																																																																																																																																	
<table border="1"> <tr> <th colspan="7">Setiembre</th> <th colspan="7">Octubre</th> <th colspan="7">Noviembre</th> <th colspan="7">Diciembre</th> </tr> <tr> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> <th>M</th><th>T</th><th>W</th><th>Th</th><th>F</th><th>S</th><th>Su</th> </tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> <tr> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> </tr> <tr> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td> </tr> <tr> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td> </tr> <tr> <td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																												Setiembre							Octubre							Noviembre							Diciembre							M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31												29	30	31					29	30	31																															
Setiembre							Octubre							Noviembre							Diciembre																																																																																																																																																																																																																																					
M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su	M	T	W	Th	F	S	Su																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7																																																																																																																																																																																																																															
8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14																																																																																																																																																																																																																															
15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21																																																																																																																																																																																																																															
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28																																																																																																																																																																																																																															
29	30	31												29	30	31					29	30	31																																																																																																																																																																																																																																			



	Ausencias
	Vacaciones
	Permisos
	Retrasos
	Día libre
	Cambios
	Otros

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
<b>Julio</b>									<b>Ausencias</b>							
	M	T	W	Th	F	S	Su		<b>Vacaciones</b>							
							1		<b>Permisos</b>							
2	3	4	5	6	7	8	9		<b>retrasos</b>							
9	10	11	12	13	14	15	16		<b>Días libres</b>							
16	17	18	19	20	21	22	23		<b>Cambios</b>							
23	24	25	26	27	28	29	30		<b>Otros</b>							
30	31															
<b>Evaluación desempeño</b>																
Variable	Julio	Mayo														
Des.Func	91	96														
Carac. Ind	98,27	83														
Ev.Comp	87,5	91														
promedio	92,25667	90														

Variable	Desempeño Julio	Desempeño Mayo
1	91	96
2	98,27	83
3	87,5	91



## **APENDICE O**

### **Programa de recompensas y castigos**

### **Programa de recompensas y castigos**

El objetivo de este documento es el de aplicar recompensas o castigos según amerite, a los colaboradores de acuerdo con el desempeño demostrado durante el periodo evaluado.

#### **Recompensas**

Aplicarán siempre y cuando el colaborador obtenga un puntaje en la evaluación de desempeño mayor o igual a 6.5 puntos.

1. Si el criterio obtenido es BUENO (según el formulario de evaluación de desempeño) el trabajador recibirá un bono individual equivalente a un 2% de su salario.
2. Si el criterio obtenido es Excelente (según el formulario de evaluación de desempeño) el trabajador recibirá un bono individual equivalente un 4% de su salario.

#### **Castigos o sanciones**

Se aplicarán cuando el colaborador muestre un desempeño con un puntaje inferior a 6.5 puntos

1. Si el criterio obtenido es REGULAR (según el formulario de evaluación de desempeño) el trabajador recibirá un llamada de atención
  - a. Dos resultados regulares en evaluaciones consecutivas implican una amonestación verbal (ver aplicación de amonestaciones)
  - b. Tres resultados regulares en evaluaciones consecutivas implican una amonestación escrita. (ver aplicación de amonestaciones)
  - c. Cuatro resultados regulares en evaluaciones consecutivas implica el despido del colaborador.
2. Si el criterio obtenido es Malo (según el formulario de evaluación de desempeño) aplican las siguientes sanciones
  - a. Un resultado malo implica una amonestación escrita (ver aplicación de amonestaciones)
  - b. Dos resultados malos en evaluaciones consecutivas significa el despido.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**FORMULARIO PARA REVISION DE CONVERSACIONES**  
**ESCRITAS**

**PQL SOFTWARE S.A**

**Formulario de revisión de conversaciones escritas con los clientes**

1. Nombre del colaborador \_\_\_\_\_
2. Fecha de revisión: Del Día \_\_\_\_ del Mes \_\_\_\_\_ Al Día \_\_\_\_ del Mes \_\_\_\_\_
3. Total de conversaciones: \_\_\_\_\_
4. Numero de correcciones u observaciones: \_\_\_\_\_
5. Porcentaje de Efectividad \_\_\_\_\_

Nota: El porcentaje de efectividad se calcula de la siguiente manera:

**(TOTAL DE CONVERSACIONES – NUMERO DE CORRECCIONES) \* 100 = RESULTADO**

**RESULTADO / TOTAL DE CONVERSACIONES = PORCENTAGE DE EFECTIVIDAD**

**ANEXO 2**  
**DOCUMENTO DE DESEMPEÑO OPERADORES**

Week	Lucy	Andrea	Erwin	Joseph	Dave	Jay	Joe	Paul	Jenny	Karen	Veronica	Average dep
AUG												
1	99	97.67	83	98	98	91	89.18	99	98	97	93	9480.45%
2	95.72	97.52	89.61	88.67	95.91	98.27	95.89	98.4	97.82	81.69	95.23	9406.64%
3	93.28	97.27	72.22	83.78	98.65	87.5	86.3	98.6	98.07	98.24	98.32	9202.09%
4	94.36	100	91.07	90.9	98.79	84.21	96.42	94.11	100	98.75	99.23	9525.82%
Average	95.59	98.115	83.975	90.3375	97.8375	90.245	91.9475	97.5275	98.4725	93.92	96.445	9403.75%
SET												
5	90.16		90.66	79.31	97.72	92	97.7	96.25	99.06	100	100	9428.60%
6	98.29		95.45	91.3	99.06	93	100	100	99	100	97.84	9739.40%
7	93.13		96	88.88	99.47	95.02	96.26	97.88	100	98.96	98.05	9636.50%
8	98.41		100	91.37	97.52	95.07	99.03	97.94	98.58	100	95.49	9734.10%
Average	94.9975		95.5275	87.715	98.4425	93.7725	98.2475	98.0175	99.16	99.74	97.845	96.3465
OCT												
9	100		92.06	89.28	98.08	94.24	96.62	98.55	100	100	98.12	9669.50%
10	100		96.36			97.22				96.34	96.64	9731.20%
11	96.87									97.87		9737.00%
12										98.55		9855.00%

**ANEXO 3**  
**CHATS PUBLICOS**



**Jackpot Party**
**Welcome HostAlex**
**Cash:£0.00**
**Bonus:£0.00**

ID:105077   Players: 2   24:59:38

Jackpots	Current Pot
£748.00	£6.00
Available in 22 calls	

Cards Purchased 0 of 100 Allowed

Isnetch : g

Isnetch : wd fj

JOTOKABE : 28 n 50

melinda14 : u2

melinda14 : wtg x

Carlyxx has left the chat

TEAMBINGO has left the chat

melinda14 : gla

dezire has joined the chat

HostChris : Hi \*dezire welcome

dezire has left the chat

jfjewel : last game for 2day

Send

Tree

Next Game in:  
**3:41**

B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	LAST 5
I	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	-
N	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	-
G	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	-
O	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	-

B I N G O

3	19	44	50	61
10	25	45	56	69
11	18	X	49	66
1	24	35	60	65
6	30	33	46	63

ID: 16542076   CHOOSE

B I N G O

4	22	40	58	71
8	28	42	46	74
12	17	X	50	61
10	16	44	48	64
2	29	37	53	62

ID: 16342151   CHOOSE

B I N G O

14	26	41	47	72
13	24	32	55	67
2	27	X	53	65
3	22	45	59	62
6	17	39	49	70

ID: 8995891   CHOOSE

B I N G O

13	19	40	57	74
6	22	33	48	63
5	16	X	47	72
4	28	34	46	75
3	23	43	53	66

ID: 15966016   CHOOSE

B I N G O

14	20	32	57	75
5	30	43	48	63
4	26	X	55	66
9	23	45	53	72
7	21	39	54	65

ID: 9538662   CHOOSE

B I N G O

9	24	37	46	70
4	19	38	54	69
12	16	X	58	62
5	28	40	47	64
2	30	36	59	71

ID: 13775883   CHOOSE

Quick Pick

Buy Cards

Mini Slots

Cashier

Options

Support

**ANEXO 4**  
**CHATS PRIVADOS (LIVE HELP)**

**Cerberus LiveHelp v1.1**

File Preferences Help

Visitors Chats Agents Departments Reports 0 chat requests Status: Available

Conversation Name	Occupants	Unread	Type	Occupants
Visitor Chat: -Unknown-	2	0	private	HostVeronica -Unknown-

Join Conversation Leave Conversation Silent Join

**Broadcast:** HostVeronica has joined the conversation.  
**Broadcast:** -Unknown- has joined the conversation.  
**HostVeronica:** Welcome  
**HostVeronica:** What can I do for you?  
**-Unknown-:** hi, i just joined and  
**-Unknown-:** still didnt  
**-Unknown-:** recieve the email  
**HostVeronica:** you will have to write an e-mail to hosts@bingo.com, from your registered address, explaining the situation, and please include your username.As soon as we get your mail, you account will be activated, and you will be able to enter.  
**-Unknown-:** to confirm the account???..  
**HostVeronica:** yes please send the email  
**-Unknown-:** thanks, veronica  
**HostVeronica:** your welcome  
**-Unknown-:** bye, have a good day  
**HostVeronica:** tyvm!  
**HostVeronica:** you too

Cerberus Fetch & Retrieve (tm) 5 results Ask!  
 Enter a question above and click 'Ask!'.

**Winabingo** **Live Help**

Your Bingo, Your Friends

Alex: hi there friend  
 Alex: i'll be glad to check, be right back  
 Alex: now it works, sorry for the inconvenience  
 Alex: have a wonderful evening  
 cofayem: thnks a bunch

**Your party has left this session.**

Send

Online: 04:07

Print Text size Sound On

Responses: GO Commands: GO

Info Footprints Transcripts Transfer Spam Block

**Visitor Information**

<b>Clicked From</b>	in-game
<b>Refer URL</b>	
<b>Email</b>	happymuffinbug@aol.com
<b>Chat Request</b>	4 time(s)
<b>Browser/OS</b>	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1; SV1; .NET CLR 1.1.4322; .NET CLR 2.0.50727)

**ANEXO 5**  
**GOMI**

**GOMi** **Player Utility**

**Main Menu**

- Configuration
- Game Setup
- Players**
  - Search Players
  - Player Export
  - Search LoginLog
  - Player List
- Reports**
- Admin
- Helpdesk
- Favorites

**Player Options**

mscoyote1020 [14811291]

79 Deposits (2390.00)  
 3 Cashouts (-815.00)  
 VIP (1) : Level ONE  
[Customer Service Notes \(6\)](#)

**Game History**

- Bingo Game History
- Video Poker History
- Slots History
- Instant Keno History
- HiLow History
- Instant Bingo History
- MultiKeno History
- Blackjack History
- Bingo Prepurchases

**Financial**

- Adjust Balance
- Credit Cards
- Bank Accounts

**Player Details**

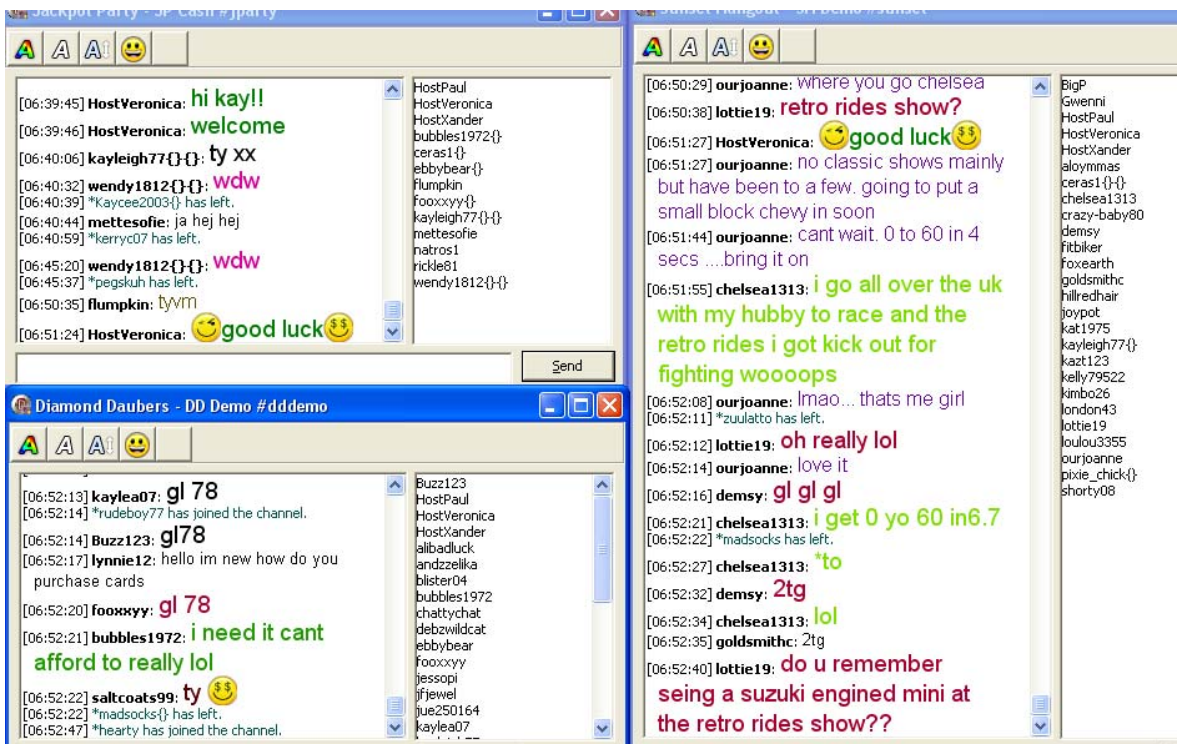
ID	<input type="text" value="14811291"/>
First Name	<input type="text" value="Catherine"/>
Last Name	<input type="text" value="Wylie"/>
Password	<input type="text" value="senny"/>
Password Hint	<input type="text"/>
Alias	<input type="text" value="mscoyote1020"/>
E-Mail	<input type="text" value="mscoyote64@yahoo.co"/>
VIP Level	<input type="text" value="Level ONE"/>
Unlock Key	<input type="text" value="none"/>
Birthday	<input type="text"/>
Ecommerce VIP Level	<input type="text"/>
Buddy Bonus Level	<input type="text"/>
Default Currency	<input type="text" value="US Dollars"/>
Default Language	<input type="text" value="English"/>

**Location**

Address	<input type="text"/>
Address 2	<input type="text"/>

**ANEXO 6**

**HOSTING**



**ANEXO 7**  
**CONTROL DE AUSENCIAS, TARDIAS**



# Absences Control

2						
3						
4						
<b>JANUARY</b>						
5	M	T	W	T	F	S
6	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
8	15	16	17	18	19	20
9	22	23	24	25	26	27
10	29	30	31			
11						
<b>MARCH</b>						
12	M	T	W	T	F	S
13				1	2	3
14						
15	5	6	7	8	9	10
16	12	13	14	15	16	17
17	19	20	21	22	23	24
18	26	27	28	29	30	31
19						
<b>MAY</b>						
20	M	T	W	T	F	S
21						
22		1	2	3	4	5
23	7	8	9	10	11	12
24	14	15	16	17	18	19
25	21	22	23	24	25	26
26	28	29	30	31		
27						
<b>JULY</b>						
28	M	T	W	T	F	S
29						
30	2	3	4	5	6	7
31	9	10	11	12	13	14
32	16	17	18	19	20	21
33	23	24	25	26	27	28
34	30	31				

<b>FEBRUARY</b>							
S	M	T	W	T	F	S	
				1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28				
<b>APRIL</b>							
S	M	T	W	T	F	S	
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30						
<b>JUNE</b>							
S	M	T	W	T	F	S	
					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	
<b>AUGUST</b>							
S	M	T	W	T	F	S	
				1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31					

	Absence	Late
Lucy		2
Erwin		1
Joseph	3	10
Dave		1
joe		
jag	1	7
Paul	1	
Jenny		
Karen		
Veronica	1	4
Nancy	3	2
Maribel	1	1
Chris	1	4
Xander		2
Horacio		
Alexandra		7

Note: Every day with an absence will be colored green or red according to type also it will contain a comment with the name of the host  
 Right next to the name you can find the accumulate absences or delays

**ANEXO 8**  
**APLICACIÓN DE AMONESTACIONES**

## **PQL SOFTWARE S.A**

### **Procedimiento de amonestación**

A continuación se enumera el orden en que deben ser aplicadas las amonestaciones, cada vez que un colaborador incumpla o irrespete alguna de las obligaciones o disposiciones de la compañía.

#### **6. Advertencia**

Se debe explicar al colaborador aquello que está haciendo de manera incorrecta o inapropiada además se debe hacer mención de las penalizaciones posteriores a una advertencia en caso de que el comportamiento sea recurrente

#### **7. Amonestación verbal**

Es la primera amonestación real, debe ser registrada en el documento de control de amonestaciones e implica que una llamada más de atención acarrea una amonestación escrita la cuál se explica a continuación.

#### **8. Amonestación escrita**

Una carta será enviada al colaborador con los motivos de la amonestación, la amonestación escrita implica la separación de las labores del trabajo por un día o varios (según se considere por la gerencia) sin goce de salario.

#### **9. Despido de las labores**

Si después de aplicar la advertencia y las amonestaciones, se repite la acción o comportamiento, se despedirá al colaborador.

**Nota: Si la falta es grave el supervisor o gerente están en facultad de aplicar una amonestación escrita o despedir al colaborador sin necesidad de antes haber utilizado la advertencia o la amonestación verbal.**

**PQL SOFTWARE S.A**

**Control de amonestaciones**

	A	B	C	D	E	F
1	Nombre Operador	Tipo de suspensión (1,2,3)	Razon	Reportado por		1.Warning
2	Xander					2.Verbal
3						3.Written
4						
5	Veronica					
6						
7						
8	Griseida					
9						
10						
11	Paul					
12						
13						
14	Alexandra					
15						
16						
17	Maribel					
18						
19						
20	Jenny					
21						
22						
23	Joe					
24						
25						
26	Joseph					
27			Too many absences with no reason			
28			Too many absences with no reason			
29						

**ANEXO 9**  
**BANDEJAS DE CORREO**

Inbox - Outlook Express - Bingo.com

File Edit View Tools Message Help

Create Mail Reply Reply All Forward Print Delete Send/Recv Addresses Find

Inbox Bingo.com

From	Subject	Received
malcolm eldridge	free 5 pound	9/12/2007 6:30 AM
Dave Wolstenholme		9/12/2007 6:20 AM
Maddie553@aol.com	Profile pic	9/12/2007 5:52 AM
Michael Armstrong		9/12/2007 2:45 AM
Janet	Re: login trouble	9/11/2007 1:19 PM
Winabingo	FW: Bingo.com withdrawal	9/11/2007 12:56 PM
kwels07@aol.co.uk	confirmation of account	9/11/2007 12:50 PM
Bingo.com	FW: Guarantee Jackpots Tonight!	9/11/2007 11:57 ...
Bingo.com	FW: Change of e-mail address	9/11/2007 11:57 ...
Lisa McKenzie	registration	9/11/2007 11:34 ...
severine89@aol.com	Re: no confirmation email	9/11/2007 11:06 ...
julie graham	email	9/11/2007 10:07 ...
Dave Wolstenholme		9/11/2007 9:06 AM
NICOLA TROTTER	Re: offercode	9/11/2007 8:48 AM
Natasha McCann	RE: free 5	9/11/2007 8:44 AM

From: Winabingo To: hosts@bingo.com  
Subject: FW: Bingo.com withdrawal

Dear Member,

Unfortunately we were unable to process your withdrawal since the email address in our records doesn't match the email that you registered at neteller, please fix that problem and request the withdrawal again in our cashier section.

To sign up at neteller simply go to [www.neteller.com](http://www.neteller.com) and click on sign up. Or call them at 00800 7767 6343.

Thank you and congratulations on your win! If you have any questions about your withdrawal, don't hesitate to call us at 00-800-6721 6721 or email us back at [cashier@bingo.com](mailto:cashier@bingo.com).

Regards;  
Your friends at Winabingo.com



logged in as pablo [logout]

home search results knowledgebase configuration contacts reports preferences advanced options save page layout

**Search Results** Matched 30 Tickets

Tickets							options
all	#	Wrote Last	Status	Queue	Priority	Owner	Due
<input type="checkbox"/>	Offline Message (Cerberus Livechat)						
<input type="checkbox"/>	BUY-76716-790	nutsandbolts168@aol.com	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	profile						
<input type="checkbox"/>	DOV-31366-781	carolann@carolannrogers.orangehome.co.uk	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	ianice514						
<input type="checkbox"/>	ERY-32355-371	leef1@talktalk.net	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	This not good						
<input type="checkbox"/>	CJR-89622-730	kinknight24@hotmail.com	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	Football Season Is Here!						
<input type="checkbox"/>	BQY-90665-252	loc@empal.com	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	emycf						
<input type="checkbox"/>	JKO-79498-275	rc@pacificrental.com	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	Can you tell me what's wrong, and how we can fix it?						
<input type="checkbox"/>	CKM-69610-938	Malcolm@crowchczek.com	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	your Credit / Debit Card access will become restricted;						
<input type="checkbox"/>	ALP-72422-557	accounts@bankofamerica.com	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	deposit						
<input type="checkbox"/>	IOV-85687-394	maureenh614@yahoo.co.uk	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	no subject						
<input type="checkbox"/>	GSW-66926-565	cashier@bingo.com	reopened	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	ackowiak						
<input type="checkbox"/>	ZCX-63464-641	Tanis@astnil.co.jp	new	Cash Support	Unassigned		1d
<input type="checkbox"/>	Would you like to chat?						
<input type="checkbox"/>	MSV-63522-638	a-acero@adf.asso.fr	new	Cash Support	Unassigned		1d

**ANEXO 10**  
**BLOGS INTERNOS**



## Winabingo Blog

Costa Rica's CSRS blog, lets keep it updated and with all most important info.

Add comments, messages for next shift csrs, important info.

Both teams need to check both blogs (CR and Canada) daily.

[RSS](#) [Subscribe](#)

---

### Chat games / issues Tuesday, September 18, 2007

[read more...](#) | [No Comments](#)



---

### Issues or reports that cant be added to sub-menus

Tuesday, September 18, 2007

[read more...](#) | [4 Comments](#)







## Bingo.com Blog

Costa Rica's CSRS blog, lets keep it updated and with all most important info.

Add comments, messages for next shift csrs, important info.

Both teams need to check both blogs (CR and Canada) daily.

[RSS](#) [Subscribe](#)

---

### Bonuses issues or to be credited

Thursday, September 13, 2007

[read more...](#) | [No Comments](#)



---

### Promotions everybody must be aware of

Thursday, September 13, 2007

[read more...](#) | [9 Comments](#)



**ANEXO 11**

**MONITOREO DE CONVERSACIONES ESCRITAS ENTRE  
OPERADORES Y CLIENTES**

Reports

Top Referrers | Traffic Statistics | Chat Log Browser

Agent: Any Agent  
 Range: Last 30 Days  
 Search for: hostalex  
 Transcript Retrieved!  
 Update Chat Logs

Transcripts

- Sun (Oct 28 2007)
- Sat (Oct 27 2007)
- Fri (Oct 26 2007)
  - Visitor Chat: -Unknown-
  - Visitor Chat: jenetica
  - Visitor Chat: crystyb
  - Visitor Chat: cara-lee
  - Visitor Chat: -Unknown-
  - Visitor Chat: -Unknown-
  - Visitor Chat: squawdeb1
  - Visitor Chat: -Unknown-
  - Visitor Chat: -Unknown-
- Thu (Oct 25 2007)
- Wed (Oct 24 2007)
- Tue (Oct 23 2007)

**Broadcast:** HostAlex has joined the conversation.  
**Broadcast:** jenetica has joined the conversation.  
**HostAlex:** hi there welcome  
**HostAlex:** what can I do for you?  
**jenetica:** hi, I have sent an email asking to reverse a £20 withdrawal, I have had a reply stating the reversal was success have nothing in my cash balance? Please help. Thank you J Goswell  
**HostAlex:** ill ask  
**jenetica:** ty  
**HostAlex:** it was declined on 2007-10-19 20:31:11  
**HostAlex:** at that time the money returned into your bingo account  
**jenetica:** yes but i have tried to withdraw gain since then  
**jenetica:** I had to open a neteller account to receive my winnings, I did so, but decided I would rather play with my win  
**jenetica:** Its bingo night 4 me 2nite, really bored and need something to do!  
**jenetica:** helpppp!!!!  
**HostAlex:** ill check your balance  
**jenetica:** ok cheers

## Sessions: Chat Transcripts: Support

Below is a complete list of Support's past chat transcripts.


Page: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - last

	Operator	Visitor	Rating	Created	Visitor Question	Duration
	Veronica	xxDIXIExx		Mon 10/29/07 02:44 pm	Got email stating I am to contact live support re: the \$5 sign up	3 min
	John Paul	peggydawn15		Mon 10/29/07 01:12 pm	free 5 dollars	7 min
	John Paul	Donna9000		Mon 10/29/07 12:47 pm	about money gram	6 min
	Veronica	stevermids		Mon 10/29/07 11:26 am	As my account was a transfer (to include my cash balance) from bingo.com, why am I not permitted to enter the bingo rooms other than Dolly's Demo?	38 min
	Veronica	jjor		Mon 10/29/07 10:06 am	if i decide to send a money gram today what name do i use?	5 min
	Veronica	icecade		Mon 10/29/07 09:07 am	I want to claim a coupon i recieved in mail,,,code WINA10 for my deposit i made.	5 min
	Veronica	Judith Sills		Mon 10/29/07 08:59 am	I was supposed to get 5.00 to try the bingo	3 min
	John Paul	jennifer widman	Excellent	Mon 10/29/07 08:50 am	the registration page said to launch live chat to claim the free 5 dollars	3 min
	karen	angelo29		Mon 10/29/07 05:59 am	5 free	3 min
	Giselle	Donna9000		Mon 10/29/07 05:57 am	name for money gram please?	3 min

**ANEXO 12**  
**DOUGH FLOW**



## Security and Preferences



You are currently logged-in as:

**administrator**

Access will be limited to the Front End of:

**Winabingo**

**To get started, select from the Menus above.**

Warning: All activity is logged for security purposes.

Web Server: BCPLB

DB Server: BCPDB1\DOUGH-FLOW

### What's New!

 [Review Release Notes](#)



▪ [PayPal for business](#)



▪ [MaxMind Fraud Detection](#)

