



Manual del Sistema de Gestión Integrado



Índice

1. Presentación
2. Objetivo
3. Visión y Misión
4. Valores
5. Política y Objetivos.
6. Alcance del SGI
7. Liderazgo
8. Cumplimiento de los Requisitos BASC
9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788
10. Exclusiones
11. Organigrama estructural
12. Responsabilidades y autoridades
13. Ubicación Geográfica de las Sedes
14. Análisis del Contexto de la Organización
15. Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
16. Interacción de procesos – Mapa de Procesos
17. Descripción de procesos



1. Presentación

Somos una empresa de seguridad con un amplio prestigio en el Perú, fundada en el año 1989. Tenemos más de 30 años de experiencia en el servicio y con agentes distribuidos en todo el país.

Hemos recibido diferentes reconocimientos de nuestra labor, siendo uno de los más importantes el premio internacional “Best Human Resources Team” como mejor equipo de Recursos Humanos (2004), el premio “Great Place to Work” (que mide el clima laboral) a nivel nacional por dos años consecutivos (2002 y 2003), Buenas Practicas Laborales entregado por el Ministerio de Trabajo, Promoción del Empleo (2017) y premios ABE por responsabilidad social empresarial 2018.

Brindamos servicios de Vigilancia y Guardianía a empresas e instituciones y Resguardo Personal. Así mismo, nos apoyamos en una flota moderna de vehículos para ronda externa y casos de emergencia.

2. Objetivo

El objetivo del presente Manual es presentar los procesos, servicios, responsabilidades y principales lineamientos del Sistema de Gestión Integrado de la empresa LIDERMAN (llámese J&V RESGUARDO S.A.C. o J&V RESGUARDO SELVA S.A.C.)

Así mismo, presentar la comprensión de la empresa y de su contexto. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se ha tomado como base, los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, la Norma BASC versión 06, ISO 18788:2015, ISO 37001:2016 y los exigidos de acuerdo a ley.

3. Visión y Misión

Visión

Brindar un servicio especializado priorizando la calidad, cuidado del medio ambiente, protección de la vida y salud, respeto por los derechos humanos; para superar las necesidades conocidas y no conocidas aún por nuestros clientes.

Misión

Atender con máxima eficiencia, los asuntos de seguridad delegados por nuestros clientes, para que se puedan enfocar en su operación principal; destacándose el mejor talento humano respaldado por la cultura Liderman.

4. Valores

- ❖ Honestidad.
- ❖ Creatividad e innovación.
- ❖ Solidaridad.
- ❖ Comunicación.
- ❖ Vocación por la felicidad.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Sentido del humor.

5. Política y Objetivos



POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

J & V RESGUARDO SAC y J & V RESGUARDO SELVA SAC empresas dedicadas a brindar servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal y Guardiania, operando en un marco de ética, eficiencia, respetando el medio ambiente, la seguridad y salud de nuestros colaboradores y conscientes de nuestra responsabilidad social; nos comprometemos a:

Mantener un Sistema de Gestión Integrado para el desarrollo de nuestras actividades, orientándolo a la optimización del servicio, satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

Proteger el medio ambiente, implementar y mantener procesos que permitan prevenir la contaminación ambiental; gestionando nuestros aspectos e impactos ambientales.

Prevenir de lesiones, dolencias, incidentes y enfermedades ocupacionales a nuestros colaboradores y grupos de interés, en nuestras instalaciones y en las del cliente, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables. Implementar y mantener procesos para la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos.

Promover la participación y consulta de nuestros colaboradores y representantes en el desarrollo de nuestros procesos

Prevenir las actividades ilícitas tales como tráfico ilícito de drogas, contrabando, terrorismo, lavado de activos, corrupción, soborno y colusión en nuestra organización, así como colaborar con nuestros clientes en el control y la seguridad dentro de sus operaciones logísticas de comercio exterior.

Promover la seguridad en el uso de tecnologías de la información.

Prohibimos todo acto de corrupción y de soborno dentro del negocio y promovemos una cultura de integridad y honestidad entre nuestras partes interesadas.

Incentivamos una cultura de reporte voluntario y confidencial de todo acto y/o condición que afecte nuestros procesos, requisitos legales y reglamentarios, mediante un canal de denuncias que promueva un ambiente de apertura y confianza.

De existir negligencia y violación a la legislación, reglamentación, políticas organizacionales, procedimientos y otros requisitos adoptados de forma voluntaria por nuestra organización, se procederá con la sanción estipulada en el reglamento interno de la organización.

Trabajar respetando los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales y a cumplir con las buenas prácticas de ICOCA (Código Internacional de Conducta), rechazando los actos de discriminación en todas sus formas. Esto será replicado a todas las partes interesadas.

Se compromete a evitar, prevenir y reducir la probabilidad de las consecuencias de eventos no deseables o perturbadores.

Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado basado en una óptima gestión de riesgos, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y otros acuerdos suscritos, sustentándonos en un equipo humano comprometido y altamente calificado; mediante la capacitación y motivación generando el compromiso de toda la organización.

Ver. 11
Fecha: 08/01/2024



Claudia Puig Carrasco
Gerente General
J&V Resguardo SAC

5. Política y Objetivos

PROCESO	DIRECTRIZ POLITICA SIG	OBJETIVOS	INDICADORES DE GESTIÓN (IG)	FORMULA	Rangos de Aceptación (RA)			FRECUENCIA DE MEDICION	PLAN DE ACCIÓN	RECURSOS APLICABLES	VERIFICACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	RESPONSABLE DE MEDICION	RESPONSABLES DE IMPONER SANCIONES Y/O PENALIDADES
					MALO	REGULAR	BUENO							
ANTISOBORNO	Prevenir y denunciar los actos de corrupción que pudieran existir en las relaciones entre los colaboradores y las autoridades gubernamentales, clientes y/o proveedores y establecer un procedimiento de denuncias e investigación	Fortalecer la Gestión de denuncias y mecanismos de investigación del soborno	Cumplimiento de la investigación de denuncias recibidas	$(N \text{ de reportes investigados}) \times 100 / (N \text{ total de reportes realizados})$	$IG \leq 30\%$	$30\% < IG < 50\%$	$IG \geq 50\%$	**Semestral y/o Cuando Aplique	(1) Ejecución Procedimiento de Investigación y tratamiento al soborno (2) Difusión y Concientación de la Política Antisoborno	Horas de Trabajo	Revisión por la Dirección, Revisión por la función de Cumplimiento	Legal	Oficial de Prevención del soborno	Área Legal
	Garantizar el cumplimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión Antisoborno basado en una óptima gestión de riesgos, mediante el cumplimiento idóneo de los requisitos legales y otros acuerdos suscritos, sustentándonos en un equipo humano comprometido y altamente calificado, mediante la capacitación y motivación generando el compromiso de toda la organización.	Reforzar las competencias y cultura de antisoborno en el personal del Grupo Liderman	Cumplimiento del total de personas capacitadas, según lo planificado	$(N \text{ de trabajadores activos capacitados en temas SGAS}) \times 100 / (N \text{ total de trabajadores activos})$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Trimestral	(1) Difusión a los colaboradores sobre la importancia del cumplimiento (2) Difusión del instructivo para el acceso a la ESL (3) Envío de reportes a la Operación (4) Realizar campaña de concientización en temas de SGAS	Plataforma de Escuela de Seguridad Liderman Horas hombre invertidas Redes Sociales, correo corporativo y LIDERAPP	Reporte de Cumplimiento del Programa de Capacitación	Capacitación	Coordinadora de Capacitación y Desarrollo	Gerencia de GAT
	Realizar 6 mailing's masivos de sensibilización sobre la ISO 37001	Realizar 6 mailing's masivos de sensibilización sobre la ISO 37001	Cumplimiento de los mailing's masivos realizados	N de mailing's realizados	$IG=0$	$0 < IG < 3$	$IG \geq 3$	Semestral	(1) Evaluar el requerimiento del área (2) Crear Comunicado (3) Aprobación del área (4) Envío del Mailing	Horas de Trabajo Licencia Adobe	Mailing's (Correos)	Comunicaciones	Coordinador de Comunicaciones	Gerencia GAT

Norma ISO 9001:2015; Norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018: Cláusula 6.2

Norma BASC Ver.06 : Clausula 5.3 Norma ISO 37001: Clausula 6.2, Norma ISO 18788: Clausula 6.2

5. Política y Objetivos

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Reducir la accidentabilidad	Índice de Accidentabilidad	(Índice Gravedad* Índice de Frecuencia) / 1000	IG ≥ 0.72	0.69 < IG < 0.72	IG ≤ 0.69	Trimestral	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en SST	Presupuesto asignado para las actividades en SST	Programa de auditorías	SSOMA	Analista de SSOMA	Gerente de GAT	
	Prevenir dolencias, lesiones, incidentes y enfermedades ocupacionales a nuestros colaboradores y grupos de interés en nuestras instalaciones y en las del cliente, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables.	Cumplir las actividades para la prevención de la seguridad y salud en el trabajo, ofreciendo condiciones de trabajo sanas y seguros, dentro del marco de la ley 29783	% Cumplimiento del Programa Anual de SST	(N Actividades SST realizadas) x 100 / (N Actividades SST programadas)	IG ≤ 80%	80 < IG < 90%	IG ≥ 90%	Mensual	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en SST	Presupuesto asignado para las actividades en SST	Programa de auditorías	SSOMA	Analista de SSOMA	Gerente de GAT
	Asegurar las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores	% Cumplimiento del Programa Anual de Salud en el Trabajo	(N Actividades SO realizadas) x 100 / (N Actividades SO programadas)	IG ≤ 80%	80 < IG < 90%	IG ≥ 90%	Mensual	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en SST	Presupuesto asignado para las actividades en SST	Programa de auditorías	SSOMA	Asistente SSOMA	Gerente de GAT	
AMBIENTAL	Implementar y mantener procesos que permitan prevenir la contaminación ambiental; gestionando nuestros aspectos e impactos ambientales.	Realizar actividades que permitan reducir y prevenir los impactos ambientales de las actividades laborales	% Cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental	(N Actividades SGA realizadas) x 100 / (N Actividades SGA programadas)	IG ≤ 80%	80 < IG < 90%	IG ≥ 90%	Mensual	Cumplimiento de política SGI, planes y programas en MA	Presupuesto asignado para las actividades en MA	Programa de auditorías	SSOMA	Analista de SSOMA	Gerente de GAT

Norma ISO 9001:2015; Norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018: Cláusula 6.2

Norma BASC Ver.06 : Clausula 5.3 , Norma ISO 37001: Clausula 6.2, Norma ISO 18788:

Clausula 6.2

5. Política y Objetivos

Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado basado en una óptima gestión de riesgos, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y otros acuerdos suscritos, sustentados en un equipo humano comprometido y altamente calificado; mediante la capacitación y motivación generando o el compromiso de toda la organización.	Cumplir con los requisitos y estándares exigidos por los clientes.	Promedio (%) de resultados obtenidos en los procesos de homologaciones	$(\% \text{ de calificaciones obtenidas en los procesos de homologación}) / (\text{N total de procesos de homologación})$	$IG \leq 80\%$	$80 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Mensual	(1) Ejecución de las homologaciones (2) Monitorear el Cuadro de Seguimiento de Homologaciones	Presupuesto para el costo de las homologaciones	Seguimiento al cuadro de seguimiento de Homologaciones Informes y certificados de homologaciones	Practicante de SGI	Jefe SGI
	Mantener y mejorar la eficiencia del sistema integrado de gestión	Cumplimiento de levantamiento de NC	$(\text{N de NC internas y externas cerradas}) \times 100 / (\text{N total de NC internas y externas detectadas})$	$IG \leq 70\%$	$70 < IG < 80\%$	$IG \geq 80\%$	Anual	(1) Ejecución de Auditorías Internas al SGAS (2) Implementación de las SAC según el resultado de la auditoría interna (3) Ejecución de las auditorías externas del SGAS	Presupuesto para las auditorías externas al SGAS	Informes de los resultados de las auditorías externas Control de Seguimiento y Hallazgos	Asistente SGI	Jefe de Gestión y Atención de Trabajadores
	Mantener el estado contractual vigente de los trabajadores destacados a nivel nacional.	%Cumplimiento del estado contractual vigente	$(\text{N trabajadores con contrato vigente}) / (\text{N trabajadores activos}) \times 100$	$IG \leq 75\%$	$75 < IG < 90\%$	$IG \geq 90\%$	Mensual	1) Generar los contratos del personal destacado (2) Monitorear la devolución de los contratos del personal destacado	Horas de Trabajo	Reporte del estado contractual del personal activo	Asistente de RRHH	Gerente de GAT
	Atender oportunamente toda solicitud de desvinculación de los trabajadores destacados a nivel nacional.	Cumplimiento del cese total de los trabajadores, según lo solicitado.	$(\text{N de procesos de desvinculación concluidos}) + (\text{N cesados}) \times 100$	$IG \leq 70\%$	$70 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Mensual	1) Cumplimiento con el proceso de desvinculación del personal	Horas de Trabajo	Reporte del personal cesado	Asistente de RRHH	Gerente de GAT
	Gestionar las licencias solicitadas de los trabajadores destacados a nivel nacional	Cumplimiento en atender el total de las licencias solicitadas de los trabajadores	$(\text{N Licencias registradas}) - (\text{N licencias Aceptadas}) \times 100$	$IG \leq 75\%$	$75 < IG < 90\%$	$IG \geq 90\%$	Mensual	1) Gestionar las solicitudes de licencias (2) Monitorear el Cuadro de licencias	Horas de Trabajo	Reporte de las licencias otorgadas	Asistente de RRHH	Gerente de GAT
	Mantener y custodiar el legajo completo de los trabajadores destacados a nivel nacional	%Cumplimiento de la administración de los legajos	$(\text{N trabajadores con legajo}) / (\text{N trabajadores activos}) \times 100$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 70\%$	$IG \geq 70\%$	Mensual	1) Administrar los legajos del personal 2) Control y Seguimiento de la entrega de legajos pendientes	Horas de Trabajo	Reporte del estado de entrega de los legajos del personal	Analista de archivo	Gerente de GAT
	Gestionar las vacaciones solicitadas de los trabajadores administrativos	% Cumplimiento con las Vacaciones otorgadas	$(\text{N días de vacaciones programadas}) / (\text{N días de vacaciones a programar}) \times 100$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 70\%$	$IG \geq 70\%$	Trimestral	1) Envío del reporte de vacaciones a programar a las jefaturas (2) Monitorear el Cuadro de Vacaciones a programar (3) Ejecutar la programación de vacaciones	Horas de Trabajo	Reporte del Cumplimiento de las vacaciones programadas	Coordinador de Administración del personal	Gerente de GAT
	Gestionar las Asistencias/Tareos del personal destacado en la Operación	% Tareos Asistidos, Ausentismos y Coberturas.	$(\text{Suma Total Registros de todas las personas} / \text{total de días al mes})$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 70\%$	$IG \geq 70\%$	Mensual	1) Envío de las Proyecciones del mes siguiente. 2) Validación de las Variaciones según proyección. 3) Cerrar las Observaciones que existieron	Horas de Trabajo	Reporte de Indicadores de Tareos	Coordinador Central de Tareo	Gerencia de Compensaciones y Nóminas
	Recuperar los abonos realizados a los trabajadores por concepto de subsidio	% recuperado de subsidios	$(\text{Total pagado por concepto de subsidio en un año calendario}) / (\text{Total de subsidios recuperados del año que corresponda})$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 80\%$	$IG \geq 80\%$	Anual	Establecer un procedimiento de recuperado de subsidios	Horas de Trabajo	Matriz de control de subsidio 2024	Asistente de Bienestar Social	Jefa de Bienestar
	Reducir el tiempo promedio de atención de los requerimientos de personal para las diferentes áreas y/o unidades.	Tiempo promedio de atención	$\text{Tiempo de atención} = (\text{Fecha de llegada de requerimiento} - \text{Fecha de entrega del personal})$	$IG > 40 \text{ días}$	$35 \text{ días} < IG < 40 \text{ días}$	$IG \leq 35 \text{ días}$	Mensual	-Mantener actualizada la base de requerimientos aprobados por el gerente de compensaciones. - Completar la información en la base de procesos, para el seguimiento semanal correspondiente.	Reporte de requerimientos en el SharePoint	Reporte de selección en el SharePoint	Jefa de Selección	Sub Gerencia de retención y atracción
	Asegurar la cobertura de vacantes cerradas dentro de plazos a nivel nacional.	% de cobertura nacional dentro de tiempos esperados	$\% \text{ de Cobertura Nacional} = (\text{Total de vacantes cerradas dentro del plazo} / \text{total de vacantes requeridas del mes})$	$IG \leq 65\%$	$65\% < IG < 70\%$	$IG \geq 70\%$	Mensual	Seguimiento a las fechas proyectadas de entrega de acuerdo a la orden de instalación.	Reporte de requerimientos en el SharePoint	Reporte de selección en el SharePoint	Jefa de Selección	Sub Gerencia de retención y atracción
	Mantener la cobertura de las vacantes requeridas dentro del plazo, para clientes nuevos.	% de cobertura de vacantes por nuevos clientes (NC).	$\% \text{ de cobertura por NC} = (\text{Total de vacantes requeridas por NC cerradas dentro del plazo} / \text{total de vacantes requeridas por NC del mes})$	$IG \leq 89\%$	$90 < IG < 94\%$	$IG \geq 95\%$	Mensual y/o Cuando Aplique	Seguimiento a las fechas proyectadas de entrega de acuerdo a la orden de instalación.	Reporte de requerimientos en el SharePoint	Reporte resumen de indicadores 2024 en el SharePoint	Jefa de Selección	Sub Gerencia de retención y atracción
Brindar información útil y de interés para que los nuevos colaboradores se adapten a la cultura y área de Liderman	% Postulantes que logran ingresar a laborar a Liderman con Inducción General completa	$(\text{N de postulantes que ingresan a laborar con Inducción General completa}) / (\text{N de postulantes que ingresan a laborar})$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 100\%$	$IG \geq 100\%$	Trimestral	1) Difusión de la plataforma al área de Selección de Personal. (2) Envío de reportes quincenales del cumplimiento de la Inducción General al área de Selección de Personal	Plataforma de Inducción General Horas hombre invertidas	Reporte quincenales del Cumplimiento de Inducción General en cada nuevo colaborador	Coordinador de Capacitación y Desarrollo	Gerencia de GAT	
Mantener y reforzar las competencias del personal	% Avance de ESL por área	$(\text{N de trabajadores activos capacitados, según programación}) \times 100 / (\text{N total de trabajadores activos programados para capacitarse})$	$IG \leq 60\%$	$60 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Trimestral	1) Seguimiento, difusión y promoción con los líderes y colaboradores cerca la importancia del cumplimiento de las capacitaciones. (2) Difusión del instructivo para el acceso a la ESL. (3) Envío de reportes quincenales de avance de la ESL a los líderes de áreas.	Plataforma de Escuela de Seguridad Liderman Horas hombre invertidas Redes Sociales, correo corporativo y LIDERAPP	Reporte quincenales del Cumplimiento del Programa de Capacitación	Coordinador de Capacitación y Desarrollo	Gerencia de GAT	

5. Política y Objetivos

CALIDAD	Mantener un Sistema de Gestión Integrado para el desarrollo de nuestras actividades, orientándolo a la optimización del servicio, satisfacción y fidelización de nuestros clientes.	Aumentar la Satisfacción de los clientes	% Satisfacción Equipo de Trabajo	Promedio Satisfacción Equipo de Trabajo	IG ≤ 60%	60 < IG < 75%	IG ≥ 75%	Anual	(1) Cumplir con las visitas y supervisiones de los Líderes Zonales a los clientes (2) Cumplir con los Planes de Acción que nacen de estas encuestas de satisfacción (3) Reuniones de Presentaciones de KPI a los clientes	Horas de Trabajo	Reporte de Encuestas de Satisfacción	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	Director de Operaciones	
			% Satisfacción por Gestión Líder Zonal	Promedio Satisfacción por Gestión Líder Zonal	IG ≤ 60%	60 < IG < 75%	IG ≥ 75%	Anual		Horas de Trabajo	Reporte de Encuestas de Satisfacción	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	Director de Operaciones	
			NPS	%Promotores - %Detractores	IG ≤ 50%	50 < IG < 60%	IG ≥ 60%	Anual		Horas de Trabajo	Reporte de Encuestas de Satisfacción	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	Director de Operaciones	
			Mantener los registros de servicios operativos en línea	% Registros ingresados al sistema	%Total de servicios - %Servicios pendientes por ingresar	IG ≤ 75%	75 < IG < 85%	IG ≥ 85%	Mensual	(1) Cumplir con los registros en el sistema donde estemos alineados las áreas de procesamiento (tarea - facturación)	Horas de trabajo	Reporte de servicios	Operaciones	Coordinadora de Operaciones	Director de Operaciones
			Fortalecer la fidelidad de nuestros clientes	%Visitas realizadas	% Visitas realizadas por Zona	IG ≤ 70%	70 < IG < 80%	IG ≥ 80%	Mensual	(1) Fomentar el uso del aplicativo (2) Realizar seguimiento a los Líderes Zonales (3) Reportar a sus jefes inmediatos los resultados mensuales	Horas de Trabajo	Geopoint y Reporte de Indicadores	Operaciones	Analista Senior de Operaciones	GO de compensaciones
			Medir el uso adecuado de la mano de obra.	Productividad	Días productivos / Total de días	P ≤ 95.3%	95.4 < IG < 95.5%	P ≥ 95.6%	Mensual	(1) Revisión mensual con los gerentes de operaciones. (2) Las acciones a tomar dependerán de cada casuística	Horas de Trabajo	Seguimiento del Cuadro Excel Indicadores de Tarea	Planillas	Gerente de Planillas	Director de Operaciones

Norma ISO 9001:2015; Norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018: Cláusula 6.2

Norma BASC Ver.06 : Clausula 5.3 , Norma ISO 37001: Clausula 6.2, Norma ISO 18788:

Clausula 6.2

5. Política y Objetivos

BASC V6- ISO 18788 GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA	Prevenir las actividades ilícitas tales como tráfico ilícito de drogas, contrabando, terrorismo, lavado de activos, soborno y colusión en nuestra organización, así como colaborar con nuestros clientes en el control y la seguridad dentro de sus operaciones logísticas de comercio exterior	Prevenir actividades ilícitas o eventos indeseables	% Cumplimiento de simulacros programados	(N de simulacros realizados) x100 / (N de simulacros programados)	$IG \leq 75\%$	$75 < IG < 85\%$	$IG \geq 85\%$	Trimestral	(1) Ejecución del JV-SGI-G-008 Programa Anual de Simulacros y pruebas al Sistema de Gestión Integrado	Horas de Trabajo	Informe de los simulacros realizados Seguimiento al Programa Anual de Simulacros	SGI	Practicante de SGI	Jefe de Gestión y Atención de Trabajadores
	Se compromete a evitar, prevenir y reducir la probabilidad de las consecuencias de eventos no deseables o perturbadores	Lograr el cumplimiento del Programa BASC manteniendo y mejorando la eficacia del SGCS BASC	% Cumplimiento del programa BASC	(N Actividades realizadas) x100 / (N Actividades programadas)	$IG \leq 75\%$	$75 < IG < 80\%$	$IG \geq 80\%$	Semestral	(1) Cumplimiento del Programa SIG (2) Ejecución de las actividades del programa	Horas de Trabajo	Seguimiento al cumplimiento del Programa SIG Evidencias de las actividades ejecutadas	SGI	Asistente de SGI	Jefe de Gestión y Atención de Trabajadores

Norma ISO 9001:2015; Norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018: Cláusula 6.2
 Norma BASC Ver.06 : Clausula 5.3 , Norma ISO 37001: Clausula 6.2, Norma ISO 18788: Clausula 6.2

6. Alcance del SGI



ISO 9001:2015 - Calidad

“Servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal a Nivel Nacional”



BASC Versión 06 – Control y Seguridad

“Servicio de Vigilancia Privada para los Servicios de Protección de la Vida e Integridad Física de las Personas y de la Seguridad de Bienes Privados con o sin Armas de Fuego en Lima, Cuzco, La Libertad, Arequipa”

6. Alcance del SGI



ISO 18788:2015

ISO 18788:2015

"Prestación de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada con y sin armas de fuego; y escolta a personas; a nivel nacional."

6. Alcance del SGI



ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018



“Servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal y Guardianía a nivel Nacional”

6. Alcance del SGI



ISO 37001: 2016

“Servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal a nivel Nacional.”

7. Liderazgo

La **Alta Dirección** muestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Integrado:

- ✓ Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión.
- ✓ Asegurándose de que se establezca, **mantenga y revise** la Política y los objetivos para el sistema de gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Control y Seguridad, Operaciones de Seguridad Privada y **Antisoborno**; y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- ✓ Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión integrado en los procesos de negocio de la organización.
- ✓ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgo.
- ✓ Asegurándose de que los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado estén disponibles.
- ✓ Comunicando **internamente** la importancia de una gestión integrada eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado, **así como también, comunicando externa e internamente lo relacionado con la Política SGI y Antisoborno.**
- ✓ Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.
- ✓ Asegurándose de que el Sistema de Gestión Integrado alcance los resultados previstos **y este diseñado adecuadamente para lograr sus objetivos.**
- ✓ Asegurando y promoviendo la mejora continua.

7. Liderazgo

- ✓ Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad, así como también, en la prevención y detección de soborno en la medida en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad
- ✓ Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del Sistema de Gestión Integrado, **así como también, promoviendo una cultura antisoborno dentro de la organización.**
- ✓ **Fomentando el uso de procedimientos para reportar la sospecha de soborno y el soborno real**
- ✓ Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos, oportunidades o reporte de eventos indeseables o perturbadores.
- ✓ Asegurándose de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores
- ✓ Apoyando el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud.
- ✓ **Asegurándose de que ningún miembro del personal sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias o por informes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a la política de antisoborno de la organización, o por negarse a participar en el soborno, incluso si tal negativa puede dar lugar a la pérdida de negocios para la organización (excepto cuando el individuo participó en la violación)**
- ✓ **Reportando a intervalos planificados, al órgano de gobierno sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de gestión de antisoborno y de las denuncias de soborno graves y/o sistemáticas**

7. Liderazgo

El Órgano de Gobierno muestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Integrado a través de los siguientes:

- ✓ *Aprobar la política antisoborno de la organización*
- ✓ *Recibir y revisar, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de gestión antisoborno de la organización*
- ✓ *Requerir que los recursos adecuados y apropiados, necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión antisoborno, sean asignados y distribuidos*
- ✓ *Ejercer una supervisión razonable sobre la implementación del sistema de gestión antisoborno de la organización por la alta dirección y su eficacia.*

8. Cumplimiento de los requisitos BASC

NORMA BASC VER.06	
4	CONTEXTO DE LA EMPRESA
4.1	COMPRESIÓN DE LA EMPRESA Y DE SU CONTEXTO
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE
4.4	ENFOQUE EN PROCESOS
5	LIDERAZGO
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
5.2	POLITICA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD
5.3	OBJETIVOS DEL SGCS BASC
5.4	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN LA EMPRESA
6	PLANIFICACIÓN
6.1	GESTIÓN DE RIESGOS
6.2	REQUISITOS LEGALES

NORMA BASC VER.06	
7	APOYO
7.1	RECURSOS
7.2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
8	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
8.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
8.2	AUDITORIA INTERNA
8.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
9	MEJORA
9.1	GENERALIDADES
9.2	CORRECCIÓN
9.3	ACCIÓN CORRECTIVA
9.4	ACCIÓN DE MEJORA

8. Cumplimiento de los requisitos BASC

ESTANDARES DE BASC

1	REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO
1.1	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIO
1.2	PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO
2.4	COMUNICACIÓN DE ACTIVIDADES SOSPECHOSAS O EVENTOS CRÍTICOS
2.5	CONTROLES EN LOS PROCESOS OPERATIVOS NO RELACIONADOS CON LA CARGA
3	SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL
3.1	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL
3.2	PROGRAMA DE <i>FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN</i>
4	CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD FÍSICA
4.1	CONTROL DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES
4.2	SEGURIDAD FÍSICA
5	SEGURIDAD DE () LA INFORMACIÓN
5.1	<i>GENERALIDADES</i>
5.2	CIBERSEGURIDAD Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
4. Contexto de la organización	SI	A.1 Generalidades	SI
		A.2 Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	SI
		A.2.1 Generalidades	SI
		A.2.2 Derechos humanos	SI
		A.2.2.1 Generalidades	SI
		A.2.2.2 Autodefensa y defensa de otros	SI
		A.2.3 Derecho internacional humanitario	SI
		A.2.4 Derecho internacional consuetudinario	SI
		A.2.5 Derecho internacional sobre derechos humanos	SI
		A.3 Enfoque en los sistemas de gestión	SI
		A.4 Contexto de la organización	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	SI	A.4.1 Comprensión de la organización y su contexto	SI
4.1.1 Generalidades	SI	A.4.1.1 Generalidades	SI
4.1.2 Contexto interno	SI	A.4.1.2 Contexto interno	SI
4.1.3 Contexto externo	SI	A.4.1.3 Contexto externo	SI
4.1.4 Mapeo y análisis de la cadena de ministro y subcontratistas	SI	A.4.1.4 Mapeo y análisis de la cadena de suministro y el subcontratista	SI
4.1.5 Definición de los criterios del riesgo	SI	A.4.1.5 Definición de los criterios del riesgo	SI
4.2 Comprensión de las necesidades y las expectativas de las partes interesadas	SI	A.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	SI
4.3 Determinación del campo de aplicación del sistema de gestión de las operaciones de seguridad	SI	A.4.3 Determinación del campo de aplicación del sistema de gestión de las operaciones de seguridad	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
4.4 Sistema de gestión de las operaciones de seguridad	SI	A.4.4 Sistema de gestión de las operaciones de seguridad	SI
5. Liderazgo	SI	A.5 Liderazgo	SI
		A.5.1 Liderazgo y compromiso	SI
5.1.1 Generalidades	SI	A.5.1.1 Generalidades	SI
5.1.2 Declaración de conformidad	SI	A.5.1.2 Declaración de conformidad	SI
5.2 Política	SI	A.5.2 Política	SI
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	SI	A.5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	SI
6. Planificación	SI	A.6 Planificación	SI
6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades	SI	A.6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades	SI
6.1.1 Generalidades	SI	A.6.6.1 Generalidades	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA		
6.1.2 Requisitos legales y otros	SI	A.6.1.2 Requisitos legales y otros	SI		
		A.6.1.2.1 Generalidades	SI		
		A.6.1.2.2 Proceso de valoración del riesgo tal como se describe en la norma ISO 31000	SI		
		A.6.1.2.3 Análisis del riesgo para los derechos humanos	SI		
A.6.1.2.4 Consideraciones en el proceso de valoración del riesgo	SI	6.1.3 Comunicación y consulta internas y externa con respecto al riesgo	SI	A.6.1.3 Comunicación y consulta internas y externas con respecto al riesgo	SI
6.2 Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos	SI				
6.2.1 Generalidades	SI	A.6.2.1 Generalidades	SI		

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
6.2.2 Logro de los objetivos de las operaciones de seguridad y del tratamiento del riesgo	SI	A.6.2.2 Logro de los objetivos de las operaciones de seguridad y del tratamiento del riesgo	SI
7. Soporte	SI	A.7 Soporte	SI
7.1 Recursos	SI	A.7.1 Recursos	SI
7.1.1 Generalidades	SI	A.7.1.1 Generalidades	SI
7.1.2 Requisitos estructurales	SI	A.7.1.2 Requisitos estructurales	SI
7.1.2.1 Generalidades	SI	A.7.1.2.1 Generalidades	SI
7.1.2.2 Estructura organizacional	SI	A.7.1.2.2 Estructura organizacional	SI
7.1.2.3 Seguros	SI	A.7.1.2.3 Seguros	SI
7.1.2.4 Contratación externa y subcontratación	SI	A.7.1.2.4 Contratación externa y subcontratación	SI
7.1.2.5 Procedimientos financieros y administrativos	SI	A.7.1.2.5 Procedimientos y controles financieros y administrativos	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
7.2 Competencia	SI	A.7.2 Competencia	SI
7.2.1 Generalidades	SI		SI
7.2.2 Identificación de la competencia	SI		SI
7.2.3 Capacitación y evaluación de la competencia	SI		SI
7.2.4 Documentación	SI		SI
7.3 Toma de conciencia	SI	A.7.3 Toma de conciencia	SI
7.4 Comunicación	SI	A.7.4 Comunicación	SI
7.4.1 Generalidades	SI	A.7.4.1 Generalidades	SI
7.4.2 Comunicaciones operativas	SI	A.7.4.2 Comunicaciones operativas	SI
7.4.3 Comunicación del riesgo	SI	A.7.4.3 Comunicación del riesgo	SI
7.4.4 Comunicación de los procedimientos de quejas y reclamos	SI	A.7.4.4 Comunicación de los procedimientos de quejas y reclamos	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
7.4.5 Comunicación de la política de denuncia	SI	A.7.4.5 Comunicación de la política del delator	SI
7.5 Información documentada	SI	A.7.5 Información documentada	SI
7.5.1 Generalidades	SI	A.7.5.1 Generalidades	SI
7.5.2 Creación y actualización	SI	A.7.5.2 Creación y actualización	SI
7.5.2.1 Generalidades	SI	A.7.5.2.1 Generalidades	SI
7.5.2.2 Registros	SI	A.7.5.2.2 Registros	SI
7.5.3 Control de la información documentada	SI	A.7.5.3 Control de la información documentada	SI
8. Operación	SI	A.8 Operaciones	SI
8.1 Planificación y control operacionales	SI	A.8.1 Planificación y control operacionales	SI
8.1.1 Generalidades	SI	A.8.1.1 Generalidades	SI
8.1.2 Desempeño de las funciones relacionadas con la seguridad	SI	A. 8.1.2 Desempeño de las funciones relacionadas con la seguridad	SI
		A.8.1.2.1 Generalidades	SI
		A.8.1.2.2 Primeros auxilios y cuidado de las víctimas	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
8.1.3 Respeto de los derechos humanos	SI	A.8.1.3 Respeto de los derechos humanos	SI
8.1.4 Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores	SI	A.8.1.4 Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores	SI
8.2 Establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta ética	SI	A.8.2 Establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta ética	SI
8.3 Uso de la fuerza	SI	A.8.3 Uso de la fuerza	SI
8.3.1 Generalidades	SI	A.8.3.1 Generalidades	SI
8.3.2 Autorización de armas	SI	A.8.3.6 Autorización de armas	SI
		A.8.3.4 Consideraciones generales para el uso de la fuerza, las armas de fuego y otras armas	SI
8.3.3 Uso continuo de fuerza	SI	A.8.3.2 Política del uso de la fuerza	SI
8.3.4 Fuerza menos letal	SI	A.8.3.3 Procedimientos para el uso de la fuerza	SI
8.3.5 Fuerza letal	SI	A.8.3.5 Reglas para el uso de la fuerza (RUF)	SI
8.3.6 Uso de la fuerza como apoyo a las fuerzas del orden	SI	-	

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
8.3.7 Capacitación en el uso de la fuerza	SI	A.8.3.7 Capacitación en uso de la fuerza	SI
8.4 Detención y registro	SI	A.8.4 Detención y registro	SI
8.4.1 Detención de personas	SI	A.8.4.1 Detención de personas	SI
8.4.2 Registro	SI	A.8.4.2 Registro	SI
8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden	SI	A.8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden	SI
8.6 Recursos, roles, responsabilidad y autoridad	SI	A.8.6 Recursos, roles, responsabilidad y autoridad	SI
8.6.1 Generalidades	SI	A.8.6.1 Generalidades	SI
8.6.2 Personal	SI	A.8.6.2 Personal	SI
8.6.2.1 Generalidades	SI	A.8.6.2.1 Generalidades	SI
8.6.2.2 Selección, revisión de antecedentes y aprobación del personal	SI	A.8.6.2.2 Selección, revisión de antecedentes y aprobación del personal	SI
8.6.2.3 Selección, revisión de antecedentes y aprobación de subcontratistas	SI	A.8.6.2.3 Selección, revisión de antecedentes y aprobación de subcontratistas	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
8.6.3 Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones	SI	A.8.6.3 Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones	SI
8.6.4 Uniformes y rotulados	SI	A.8.6.4 Uniformes y rotulados	SI
8.7 Salud y seguridad ocupacional	SI	A.8.7 Salud y seguridad ocupacional	SI
8.8 Manejo de incidentes	SI	A.8.8 Manejo de incidentes	SI
8.8.1 Generalidades	SI	A.8.8.1 Generalidades	SI
8.8.2 Monitoreo, reporte e investigación de los incidentes	SI	A.8.8.2 Monitoreo, reporte e investigación de los incidentes	SI
8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos	SI	A.8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos	SI
8.8.4 Política del delator	SI	A.8.8.4 Política del delator	SI
9. Evaluación del desempeño	SI	A.9 Evaluación del desempeño	SI
9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación	SI	A.9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación	SI

9. Declaración de Aplicabilidad ISO 18788

NORMA ISO 18788	APLICA	ANEXO A	APLICA
9.1.1 Generalidades	SI	A.9.1.1 Generalidades	SI
9.1.2 Evaluación de la conformidad	SI	A.9.1.2 Evaluación de la conformidad	SI
9.1.3 Ejercicios y pruebas	SI	A.9.1.3 Ejercicios y pruebas	SI
9.2 Auditoría interna	SI	A.9.2 Auditoría interna	SI
9.3 Revisión por la dirección	SI	A.9.3 Revisión por la dirección	SI
9.3.1 Generalidades			SI
9.3.2 Elementos de entrada para la revisión			SI
9.3.3 Elementos de salida de la revisión			SI
10. Mejora	SI	A.10 Mejora	SI
10.1 No conformidad y acción correctiva	SI	A.10.1 No conformidad y acción correctiva	SI
		A.10.2 Acción preventiva	
10.2 Mejora continua	SI	A.11 Modelo de madurez para la implementación por fases	SI
10.2.1 Generalidades	SI		
10.2.2 Gestión del cambio	SI		
10.2.3 Oportunidades de mejora	SI		

10. Exclusiones

BASC

J&V RESGUARDO S.A.C. se excluye los incisos 2.1, 2.2, 2.3 del capítulo 2 Seguridad en los procesos del Manejo de la información de la carga del Estándar 6.0.2 Versión 6 – 2022 , porque los controles establecidos en estos incisos del capítulo 2 no son acorde al rubro de negocio de la organización.

ISO 9001

J&V RESGUARDO S.A.C. y J&V RESGUARDO SELVA S.A.C. determinan la no aplicación de los requisitos 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones, ya que, durante el desarrollo de nuestro servicio no se emplea instrumentos que requieran calibrarse; 8.3 Diseño y Desarrollo porque los servicios prestados están acordes a los requisitos establecidos por los clientes en las especificaciones técnicas, bases u otros similares; y regulado por la normativa legal del sector (SUCAMEC) y el requisito 8.5.1. inciso f) Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, se determina la no aplicación debido a que el servicio se evalúa en todas sus etapas mediante las encuestas de satisfacción del cliente, rodas de aseguramiento de la calidad.



10. Exclusiones

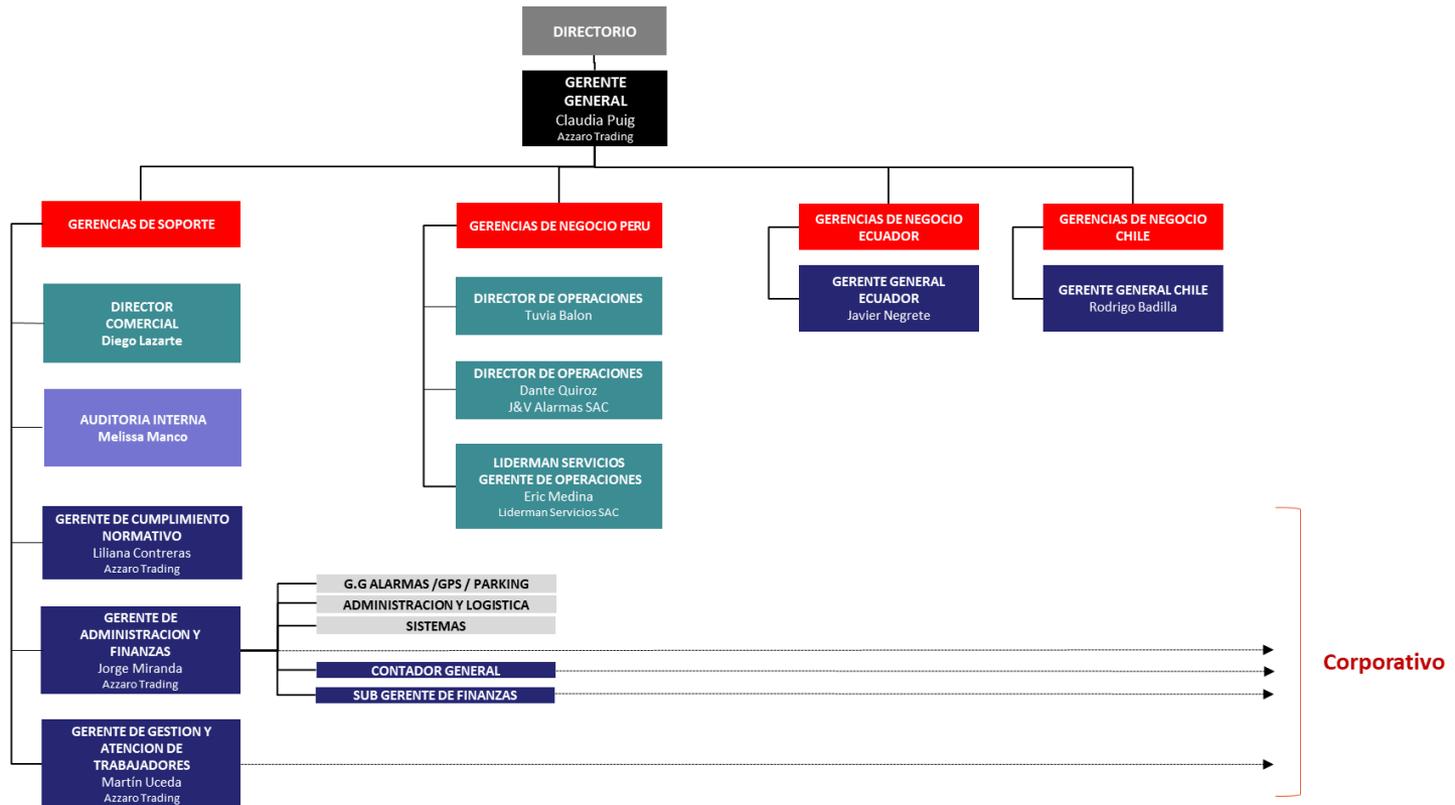
ISO 18788

J&V RESGUARDO S.A.C. y J&V RESGUARDO SELVA S.A.C. no se excluyen de ninguno de los requisitos de la norma.

ISO 37001

J&V RESGUARDO S.A.C. y J&V RESGUARDO SELVA S.A.C. no se excluyen de ninguno de los requisitos de la norma.

11. Organigrama Estructural



12. Responsabilidades y Autoridades

Comité de Gestión Integrado:

- ❖ Gerente General
- ❖ Director de Operaciones
- ❖ Gerente Corporativo de *Gestión y Atención de Trabajadores*
- ❖ Jefe SGI

Equipo SGOS:

- ❖ Gerente *GAT*
- ❖ Director de Operaciones
- ❖ Jefes de Operaciones
- ❖ Área SGI

Equipo BASC:

- ❖ Representante BASC: Gerente General
- ❖ Coordinador BASC: Gerente Regional de Operaciones
- ❖ *Audidores Internos BASC*
- ❖ Líder Zonal
- ❖ Jefe de Seguridad

Comité Antisoborno:

- ❖ Oficial de Prevención de Sobornos: Gerente de Cumplimiento Normativo
- ❖ Coordinador de Cumplimiento: Gerente General
- ❖ Órgano de Gobierno: Accionistas

13. Ubicación Geográfica de las Sedes



14. Análisis del Contexto de la Organización

FORTALEZAS

1	Empresa competitiva y reconocida en el mercado a nivel nacional e internacional
2	Personal en constante capacitación
3	Servicios de seguridad y vigilancia especializados de acuerdo a las necesidades de los clientes
4	Personal de seguridad y vigilancia altamente especializada para respuestas efectivas
5	Amplia cartera de clientes en diversos sectores a nivel nacional. (Minería, Industria, Transporte, Inmobiliaria)
6	Descentralización de los servicios a nivel nacional e internacional
7	Digitalización de capacitaciones a través de plataforma virtual
8	Digitalización de atención a trabajadores LIDERMAN a través de una APP
9	Atención oportuna a necesidad de clientes
10	Cuenta con personal competente en todos sus procesos
11	Se desarrolla actividades que fomentan el buen clima laboral
12	Cuentan con Certificados ISO 9001,ISO 14001, ISO 45001 ,BASC,ISO 18788
13	Actividades de la organización presentan impactos ambientales no significativos
14	La certificación ISO 37001 se verá reflejado también para la razón social J&V Resguardo Selva S.A.C.
15	Capacidad de adaptación de puestos laborales a nuevas modalidades de trabajo(Teletrabajo)
16	Evaluación de implementación de nuevos equipos de tecnología de última generación (drones) en los servicios que brinda la empresa.
17	Ausencia de denuncias dentro de la organización o por externos en cuestiones de soborno o aspecto éticos.
18	Compromiso de la alta dirección y líderes de cada proceso con la estandarización y actualización de los procesos.
19	Elevado grado de madurez en el sistema de gestión integrado: Control interno, gestión de riesgos, código de ética, directorio comprometido con el sistema de gestión integrado, manuales, procedimientos que facilitan la implementación de los requisitos del sistema de gestión integrado.
10	La organización no cuenta con participación de clientes relacionados a funcionarios públicos nacionales e internacionales.
11	Reconocimiento como proveedor confiable por parte de empresas líderes a través de la participación en procesos de homologación con reconocidas entidades certificadoras.
12	Se cuenta de un proceso formal para la evaluación y reevaluación de proveedores, basado en criterios establecidos.

DEBILIDADES

1	La organización no desarrolla investigación de mercados
2	Poca publicidad y promoción de la empresa en los medios de comunicación masivos(TV, radio)
3	Alta rotación de personal operativo
4	Personal destacado a unidades remotas con poco acceso a medios de comunicación
5	Conocimientos básicos de temas de Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 18788, ISO 37001, ISO 45001 y BASC por parte de los trabajadores operativos y administrativos
6	Exceso de confianza con los colaboradores administrativos y operativos por su larga permanencia en la empresa
7	Falta de una Política Antisoborno independiente y comprensible para el personal

OPORTUNIDADES

1	Desarrollo de nuevos acuerdos comerciales con nuestros proveedores y clientes
2	Incremento de clientes potenciales debido al incremento de delincuencia
3	Certificaciones internacionales ISO 9001, ISO 14001 ,ISO 45001 ,ISO 18788 y BASC
4	Ausencia de empresas de seguridad reconocidas y certificadas en ISO 37001 en el mercado nacional
5	El casi término del estado de emergencia incrementa el número de puestos de servicio en clientes a nivel nacional.
6	Empresa con buen nivel crediticio
7	Evaluación de nuevas oportunidades de negocio en licitaciones a nivel nacional
8	Demanda de la tecnología actual en el mercado por la seguridad, comodidad y control
9	Clientes favorecen la contratación en los procesos de homologación a proveedores y/o contratistas con procesos que demuestren la transparencia y conducta ética.
10	Posibilidad de la mejora en la imagen empresarial respecto a otras en gestión antisoborno.
11	Posibilidad de mejorar el desempeño de los proveedores y/o contratistas en materias de antisoborno.

AMENAZAS (RIESGOS)

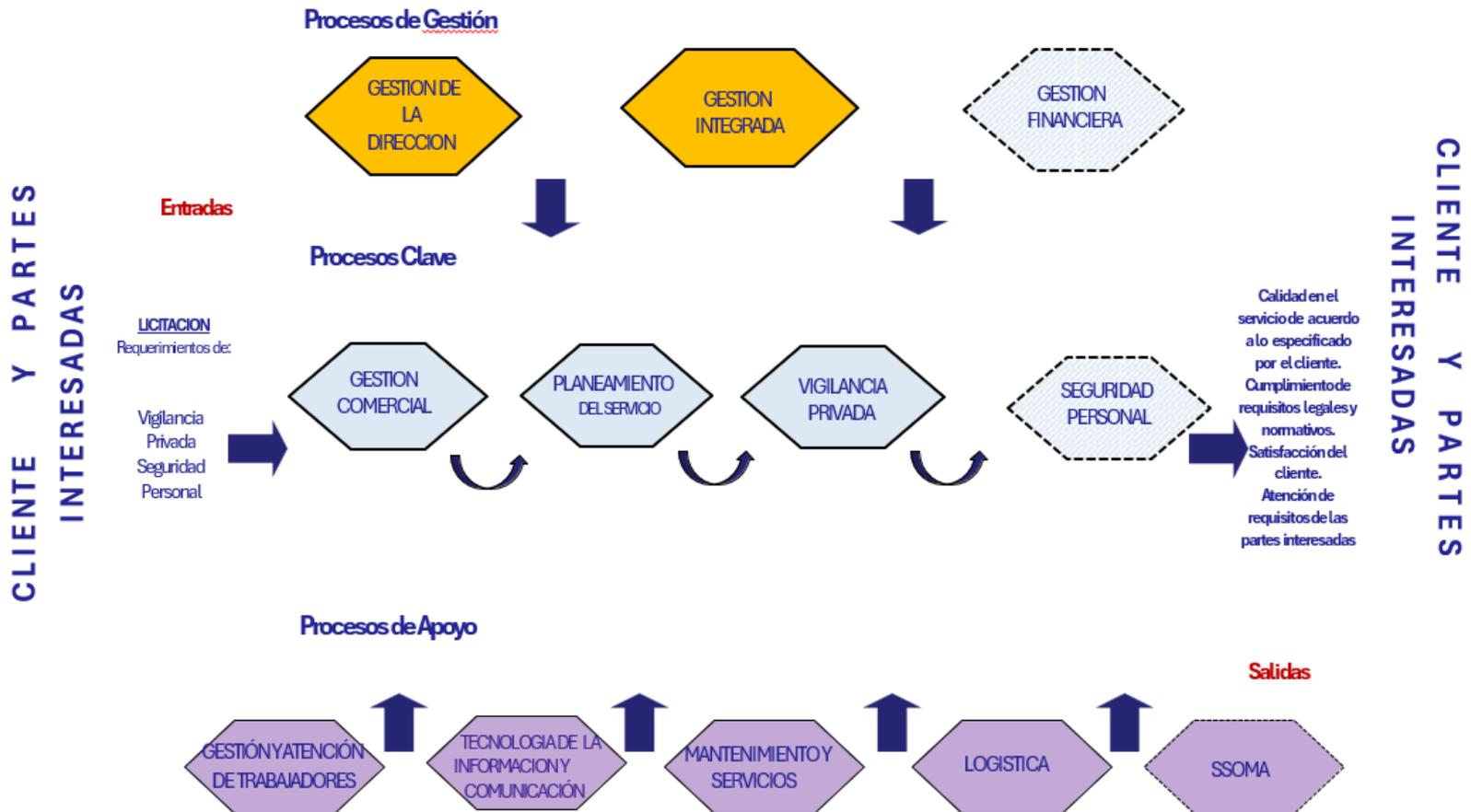
1	Tráfico/incremento de precios para traslado de trabajadores e inseguridad de la sociedad
2	Pérdida de clientes que aplican políticas de reducción de costos para su recuperación económica posterior a la pandemia Covid-19.
3	Multas, denuncias por incumplimiento de requisitos legales SST,laborales y Medio Ambiente
4	Competencia dura por bajos precios y desleal por servicios de menor calidad
5	Retraso de pagos por los clientes
6	Mantener la continuidad del servicio a clientes a pesar la aparición de virus, protestas violentas, actos vandálicos, fenómenos climáticos, etc.
7	Cambios del marco legal (SST, Medio ambiente, SUCAMEC, entre otros)
8	Economía mundial fluctuante por problemas políticos y bélicos en otros países.
9	Socios de negocio pueden exponer a nuestros colaboradores a prácticas de soborno u otros delitos.
10	Exceso de confianza con proveedores y/o contratistas al tener relación comercial de años.
11	Daño a la reputación organizacional por involucrarse en actos de soborno.

15. Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas

Tipo	Partes Interesadas	Funciones con el SGI	Responsabilidades con el SGI	Necesidades/Requisitos	Expectativas	Peligros	Riesgos	P	S	NR (P/S)	Acciones a tomar	Responsable	P	S	NR Final
Interno	Alta Dirección	Aprobó políticas Realizar revisión del SGI Brindar los recursos necesarios para que se cumpla con los requisitos del SGI	- Incrementar la seguridad en sus procesos y mejorar el bienestar laboral del personal! - Mantener e incrementar la satisfacción de los clientes - Mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado de la organización - Respeto a los DDHH en toda su cadena de suministro - Identificación de las fuentes de ingresos y las mejoras en el los servicios ofertados - Revisar continuamente el Sistema de Gestión Integrado e identificar las oportunidades de mejora	Mantener la certificación ISO 45001 para la organización	Incrementar la seguridad en sus procesos y mejorar el bienestar laboral del personal	Accidentes del personal	Denuncias a la empresa por parte de los trabajadores afectados	D	4	21	-	-	-	-	-
Interno	Alta Dirección			Mantener la certificación ISO 14001 para la organización	Incrementar la concientización de impactos ambientales de las actividades laborales de la organización	Contaminación de suelo, agua, aire	Denuncias a la empresa por contaminación ambiental	D	4	21	-	-	-	-	-
Interno	Alta Dirección			Mantener la certificación ISO 9001 para la organización	Mantener e incrementar la satisfacción de los clientes	Quejas/reclamos de clientes	Pérdida de clientes Mala imagen organizacional	D	4	21	-	-	-	-	-
Interno	Alta Dirección			Mantener la certificación BASIC en las sedes de Lima, Trujillo, Arequipa y Cusco	Mantener y mejorar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad	Faltos en los controles operacionales de la cadena de suministro	Pérdidas económicas y/o posibles problemas legales	D	4	21	-	-	-	-	-
Interno	Alta Dirección			Mantener la certificación en la norma ISO 18786 para la organización	Mejorar la ejecución de las operaciones de seguridad siguiendo los compromisos voluntarios y buenas prácticas empresariales	Ocurriencia de eventos perturbadores o indeseables	Dafos operacionales, económicos, legales y/o pérdida de imagen organizacional	D	4	21	-	-	-	-	-
Interno	Alta Dirección			Lograr la certificación de la norma ISO 37001 para la organización	Mejora de la imagen empresarial proyectada a nuestros clientes	Incumplimiento parcial o total en los requisitos de la norma	No conformidades menores, mayores No obtención del certificado	D	4	21	-	-	-	-	-
Interno	Alta Dirección			Proveedores cumplan y respeten los DDHH fundamentales	Respeto a los DDHH de sus colaboradores en sus cadenas de suministro	Incumplimiento de los DDHH fundamentales	Incumplimiento con lo establecido por la norma ISO 18786 Pérdida de la relación comercial con proveedores de confianza	C	4	16	Incluir algunos parámetros de DDHH en los criterios de evaluación de proveedores	Logística	D	4	21
Interno	Alta Dirección			Clientes cumplan y respeten los DDHH fundamentales	Respeto a los DDHH de sus colaboradores en sus cadenas de suministro	Incumplimiento de los DDHH fundamentales	Incumplimiento con lo establecido por la norma ISO 18786 Pérdida de la relación comercial con clientes	C	4	16	Incluir puntos en respeto a los DDHH en los contrato o acuerdos de seguridad firmados con los clientes	Legal	D	4	21
Interno	Alta Dirección			Prevenir pérdidas económicas para la compañía por prácticas poco éticas	Contar con medidas razonables y proporcionales para prevenir, detectar y enfrentar casos de soborno	Seceden casos de soborno o corrupción	No se detectan y tratan a tiempo generando daños económicos y legales	C	4	16	-	-	-	-	-
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección			Control de los costos y planificación de los ingresos	Identificación de diferencias de lo real a lo planificado	Mala decisión, desconfianza	Pérdida económica a la organización	C	4	16	-	-	-	-	-
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Identificar ingresos por clientes	Mala planificación de costos	Negocio a pérdida por incremento de costos operativos	-	C	4	16	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Disminución de accidentes	Cero accidentes	Accidentes del personal	Denuncias a la empresa por parte de los trabajadores afectados	C	3	13	1. Contar con Área SSCOMA 2. Implementar Programa anual SST	SSCOMA	D	3	13		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Capacidad de adecuación de puestos laborales administrativos a la nueva modalidad de trabajo (teletrabajo)	Mantener talento humano competente sin incremento de costos del trabajo presencial	Incumplimiento de la normativa del teletrabajo	Multas o penalizaciones	D	4	21	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Trabajadores concientizados en temas relacionados con la SGI y Medio Ambiente	Mejorar cultura de Seguridad y Medio Ambiente de la empresa	Trabajadores sin conciencia de la importancia de la SGI y Medio Ambiente	Incremento de accidentes laborales y de medio ambiente	D	4	21	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Seguridad de las instalaciones y de la información manejada en la organización	Control de información, accesos y activos según BASC	Acceso de personal no autorizado a áreas críticas físicas y digitales	Fuga de información sensible Hurto de activos	D	4	21	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Respeto los DDHH entre los trabajadores	Clima laboral óptimo para el desarrollo de las operaciones	Mobbing, coacción de pensamiento, violencia de género, entre otros formas de violencia verbal o física	Denuncia a la organización Mala imagen	D	4	21	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Creimiento sustentable de la organización sin prácticas corruptas/ soborno	Minimizar riesgo de soborno en la cadena de suministro	Denuncias por actos de corrupción	Dafos económicos, legales y/o pérdida de imagen organizacional	D	4	21	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Fidelización de clientes	Recuperar todos los puntos de servicio de clientes que paralizaron y no paralizaron actividades por covid-19	Establecer metas inadecuadas al equipo comercial	No llegar a la meta planeada	D	4	21	-	-	-	-	-		
Interno	Órgano de gobierno / Accionistas / Alta Dirección	Incrementar el número de clientes	Aumento del 8% referente al 2022	Establecer metas inadecuadas al equipo comercial	No llegar a la meta planeada	D	4	21	-	-	-	-	-		

16. Interacción de Procesos

	MAPA DE PROCESOS		Versión:	09
			Fecha:	12/07/2024
	Página 2 de 2			



16. Interacción de Procesos

 LIDERMAN Valemos tanto como lo que cuidamos	MAPA DE PROCESOS	Versión:	09
		Fecha:	12/07/2024
		Página 2 de 2	

Consideraciones

1. El Mapa de Procesos representa en forma esquemática los procesos de J&V Resguardo, J&V Resguardo Selva y Liderman Servicios; así como su interacción.
2. Los procesos interlineados están fuera del alcance del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y BASC.
3. El Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001, Ambiental ISO 14001 y de Seguridad y Salud Ocupacional ISO 45001 involucra a todos los procesos y servicios de J&V Resguardo, J&V Resguardo Selva y Liderman Servicios.
4. El Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada ISO 18788 involucra a todos los procesos y servicios de J&V Resguardo y J&V Resguardo Selva, **a excepción del proceso de Tecnología de la Información y Comunicación que se encuentra fuera del alcance de la norma en mención.**
5. Todos los procesos son propios de J&V Resguardo, J&V Resguardo Selva y Liderman Servicios; no se cuenta con procesos tercerizados.
6. Documentos Internos: Políticas, Caracterización, Reglamentos, Manuales, Procedimientos, Programas, Planes, Formatos.
7. Documentos Externos: Leyes, Decretos, Normas Técnicas, Reglamentos, Directivas, Publicaciones de consulta y otros que regulan la Gestión de la Seguridad y Vigilancia Privada
8. Todos los procesos están considerados como vulnerables a más de un riesgo de soborno.

17. Descripción de los Procesos

17.1 Gestión de la Dirección

ENTRADAS

- ❖ Información de entrada establecida por los estándares internacionales BASC, ISO 45001, ISO 9001, ISO 14001, **ISO 37001** e ISO 18788 para la revisión por la Dirección



SALIDAS

- ❖ Conclusiones de la eficacia del SGI en alcanzar sus resultados previstos.
- ❖ Decisiones sobre OM, necesidades, asignación de recursos necesarios, implicación para la dirección estratégica de la organización.
- ❖ Acciones para lograr objetivos del SGI
- ❖ La revisión anual de la **POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO.**

Acta de revisión por la dirección

Responsable del proceso: Gerente General

Objetivo: Planificar y controlar el Sistema de Gestión Integrado.

Dirigir la organización.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- ❖ Acta de la Revisión por la Dirección

INDICADOR

- ❖ Acta de Reunión / Programa de Reunión

17.2 Gestión Integrada

Gestión de la Información documentada

ENTRADAS

- ❖ Solicitud de emisión de la información documentada.
- ❖ Revisión de la información documentada.
- ❖ Solicitud de implementación en los procesos.
- ❖ Solicitud de cambio en el proceso



SALIDAS

- ❖ Documentos aprobados y distribuidos.
- ❖ Información documentada controlada
- ❖ Lista Maestra de documentos
- ❖ Identificación y cumplimiento de la Normativa aplicable a la organización.
- ❖ Trazabilidad de la información documentada.

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Controlar y mantener actualizado la Documentación del Sistema de Gestión Integrado. Identificar, administrar y velar por el cumplimiento de la normativa aplicable a la organización

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- ❖ Gestión de Información Documentada

INDICADOR

- ❖ Ninguno.

17.3 Gestión Integrada

Gestión del Riesgo en SST

ENTRADAS

- ❖ Matriz IPER
- ❖ Matriz FODA
- ❖ Matriz de identificación y valoración de Partes interesadas



Gestionar los riesgos significativos

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.
Objetivo: Minimizar los riesgos operativos, del contexto interno y externo y de las partes interesadas de la organización.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- ❖ Gestión del Riesgo

SALIDAS

- ❖ Controles operacionales
- ❖ Programa Anual del SGI
- ❖ Matriz de Análisis de riesgos y oportunidades del contexto de la organización(4.1), de las partes interesadas(4.2) y del SGI (4.3)

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
% Cumplimiento del Programa Anual SST	90%	Mensual

17.3 Gestión Integrada

Gestión del Riesgo SIG

ENTRADAS

- ❖ Matriz FODA
- ❖ Matriz de Partes interesadas
- ❖ Matriz de Riesgos y Oportunidades



Gestionar los riesgos estratégicos

SALIDAS

- ❖ Controles operacionales
- ❖ Cronograma del SGI
- ❖ Matriz de Análisis de riesgos y oportunidades del contexto de la organización(4.1), de las partes interesadas(4.2) y del SGI (4.3)

Responsable del proceso: Gerencia General, Representante de la Dirección.

Objetivo: Minimizar los riesgos operativos, del contexto interno y externo y de las partes interesadas de la organización.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- ❖ Gestión del Riesgo

FRECUENCIA

- ❖ Anual (mínimo) y/o cuando amerite

17.3 Gestión Integrada

Gestión del Riesgo en Medio Ambiente

ENTRADAS

- ❖ Matriz Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales
- ❖ Matriz FODA
- ❖ Matriz de identificación y valoración de Partes interesadas



Gestionar los riesgos e impactos ambientales

SALIDAS

- ❖ Controles operacionales
- ❖ Programa Anual del SGI
- ❖ Matriz de Análisis de riesgos y oportunidades del contexto de la organización(4.1), de las partes interesadas(4.2) y del SGI (4.3)

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Controlar el empleo del recurso energético.

Controlar el consumo del recurso agua.

Prevenir la contaminación del suelo, manejando los residuos sólidos generados de establecido en las normas nacionales vigentes.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- ❖ Gestión del Riesgo

INDICADOR

- % Cumplimiento del Programa Ambiental > 90%

17.3 Gestión Integrada

Gestión del Riesgo BASC

ENTRADAS

- ❖ Gestión del Riesgo BASC
- ❖ Actos sospechosos
- ❖ Actividades Ilícitas
- ❖ Instalaciones del cliente



Gestionar los
controles de
seguridad BASC

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Prevenir la ocurrencia de actividades ilícitas en las instalaciones propias y de nuestros clientes.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- ❖ Gestión del Riesgo

SALIDAS

- ❖ Prevención de actividades ilícitas de nuestras oficinas y del cliente
- ❖ Matriz Riesgo – BASC

17.3 Gestión Integrada

Medición y monitoreo

ENTRADAS

- Indicadores



Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Realizar el seguimiento y medir los parámetros clave de desempeño del sistema de gestión integrado para determinar su cumplimiento en la totalidad de la organización

Evaluación y revisión de los indicadores de gestión
Verificar adecuación de la Política de Gestión Integrada respecto a los Objetivos Estratégicos
Seguimiento periódico de los indicadores de gestión.
Elaboración de informes para la Gerencia General, evidenciándolo en la Revisión por la Dirección

SALIDAS

- Reporte a la Gerencia General de los resultados de la Revisión por la Dirección
- Resultado del indicadores
- Decisiones o acciones de mejora

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Medición y Seguimiento del Sistema

INDICADOR

- Ninguno.

17.3 Gestión Integrada

Requisitos Legales

ENTRADAS

- ❖ Normativa legal aplicable a las actividades de la organización
- ❖ Normativa legal que Documentación y evidencias de cumplimiento de las normas internacionales ISO 9001, BASC, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 18788.
- ❖ Política de Gestión Integrada

Responsable del proceso: Gerente de Cumplimiento normativo

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales que impactan en el Sistema de Gestión Integrado.



Identificación, medición y evaluación de cumplimiento de requisitos legales aplicable a las actividades de la organización y que afecten el Sistema de Gestión Integrado.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos

SALIDAS

- ❖ Matriz de identificación de requisitos legales y otros requisitos

INDICADOR

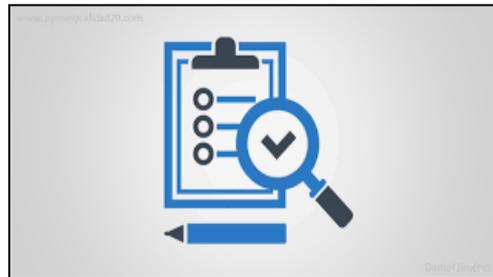
- Ninguno.

17.3 Gestión Integrada

Auditorías Internas

ENTRADAS

- ❖ Normativa legal aplicable a la organización
- ❖ Documentación y evidencias de cumplimiento de las normas internacionales ISO 9001, BASC, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 18788.
- ❖ Política de Gestión Integrada
- ❖ Objetivos Estratégicos
- ❖ Manuales de la organización
- ❖ Documentos de cada proceso
- ❖ Informe de auditorías previas



SALIDAS

- ❖ Cumplimiento del Programa de auditorías a nivel nacional
- ❖ Plan de Auditorías
- ❖ Informe de auditoría
- ❖ Recomendaciones
- ❖ Seguimiento de Acciones Correctivas/Preventivas

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado para lograr su mejora permanente.

Ciclo de Programas de Auditorías Planes de Auditorías
Identificar Equipo Auditor Ejecución y cierre de la Auditoría
Evaluar competencia de los auditores Seguimiento y evaluación de la auditorías.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Auditoría Interna

INDICADOR

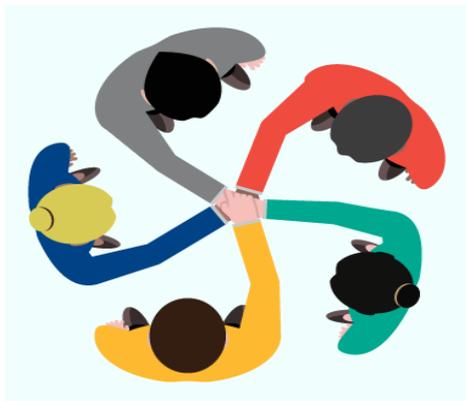
- Cumplimiento del programa de auditorías internas > 80%

17.3 Gestión Integrada

Incidentes, Acciones Correctivas y/o Preventivas

ENTRADAS

- Hallazgos
- Incidentes
- Accidentes
- No Conformidades
- Registro de Acciones Correctivas
- Registro de Acciones Preventivas
- Reporte de eventos indeseables o perturbadores



SALIDAS

- Investigación de Incidentes
- Investigación de no conformidades
- Acciones correctivas cerradas.
- Acciones preventivas cerradas.
- Efectividad de las acciones
- Informe de evaluación de los reportes de eventos indeseables o perturbadores

Responsable del proceso: Responsable del proceso o comité evaluador.

Objetivo: Investigar las no conformidades, incidentes o reportes ocurridos en la organización con el fin de tomar acción para eliminar las causas de estas.

Investigar incidentes y no conformidades analizando sus causas para tomar acción sobre la causa raíz y que ya no vuelva a suceder.
Generar acciones correctivas y/o preventivas

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Investigación y Reporte de Incidentes de Trabajo
- Salidas No Conformes
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Plan de emergencias, contingencias y simulacros
- Procedimientos competentes al evento indeseado o perturbador

17.4 Gestión Comercial

- Requisitos del cliente
- Servicios ofrecidos por la empresa.
- Revisión de Contratos.
- Normativa Legal Aplicable.



Responsable del proceso: Gerente General.

Objetivo: Formalizar los acuerdos de la prestación del servicio pactados con el cliente.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Procedimiento Selección de Clientes

Determinación de los requisitos del cliente
Elaboración de estructura de costos
Elaboración de contratos
Cumplimiento del Procedimiento del Asociado de Negocio, relativo a los clientes.

SALIDAS

- Contratos
- Adendas de Contrato
- Acuerdo de Seguridad
- File de asociado

INDICADOR

- % Incremento de ventas del servicio.

17.5 Planeamiento del Servicio

ENTRADAS

- Suscripción de Contratos
- Acuerdos de la Gerencia
- Requerimiento del Cliente



Programación de actividades del servicio
Diseño del servicio
Requerimientos de materiales, personal, equipos de comunicación.
Elaboración de Estudios de Seguridad

Responsable del proceso: Gerente de Operaciones.

Objetivo: Asegurar los recursos necesarios y planificar adecuadamente el servicio a realizarse.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Activación y Desactivación del Servicio de Seguridad
- Control de accesos
- Funciones específicas por puesto
- Funciones Generales durante la prestación del Servicio
- Planes de Emergencias y Simulacros

SALIDAS

- Análisis de Riesgo
- Directivas para iniciar el servicio
- Identificación de Responsables
- Solicitudes de: Material y equipos de comunicación
- Registros de simulacros

INDICADOR

- % Inspecciones > 70%

17.6 Centro de Control

ENTRADAS

- Relación de agentes de seguridad aptos.
- Datos de asistencia de los agentes.
- Fecha de inicio de cada trabajador.

Responsable del proceso: Jefe del Centro de Control

Objetivo: Cubrir los servicios en forma oportuna, asimismo recibir y transmitir a los supervisores de las novedades en las unidades.



Cobertura de personal, Control de asistencia, Control de descansos, Control de permisos, Rol de vacaciones.
En el caso de provincias, este proceso lo ejecuta el Líder Zonal

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Cobertura de puestos.
- Plan de Respuesta ante Emergencias



SALIDAS

- Lista de asignación de agentes de seguridad por unidades.
- Rol del servicio.
- Rol de vacaciones.

INDICADOR

- Cobertura de puestos > 90%.

17.7 Vigilancia Privada

ENTRADAS

- Requisitos del Cliente (Contratos).
- Información de las unidades.
- Liderman con carnet de SUCAMEC
- Liderman con Licencia de armas según corresponda.
- Funciones específicas por puestos.



Activación y desactivación de unidades, ejecución de actividades según funciones, verificación de equipos y accesorios

Responsable del proceso: Gerente de Operaciones

Objetivo: Brindar seguridad física y cumplir los procedimientos de la empresa en las unidades y de todas las áreas de la gerencia de operaciones.

Mejorar la percepción del cliente en Vigilancia Privada

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Control de llaves
- Funciones Generales durante la prestación del Servicio.
- Activación y Desactivación del Servicio de Seguridad.

INDICADOR

- % Satisfacción de clientes > 80%

SALIDAS

- Entrega del Servicio de Seguridad.
- Resultado de la encuesta de Satisfacción del cliente.
- Cuaderno de Control en unidades a nivel nacional.
- Registros SGCS (Inspecciones, control de llaves, entre otros)

17.8. Supervisión del Servicio

ENTRADAS

- Relación de unidades
- Equipos existentes de JV
- Propiedad del cliente en la unidad.
- Relación de armas, cantidad y tipo de armas de las unidades.



Supervisión del cumplimiento de actividades y funciones, coordinaciones y retroalimentación con el cliente. Verificación de incidentes.

SALIDAS

- Servicio verificado.
- Unidades activadas o desactivadas.
- Recomendaciones para el Reporte de incidentes (Lima)
- Control de visitas a las unidades.

Responsable del proceso: Líder Zonal/Controlador de Calidad

Objetivo: Supervisar y verificar que se cumplan con todos los procedimientos de la empresa en las unidades del cliente manteniendo la calidad del servicio.

Reducir el número de servicios no conformes en Vigilancia Privada

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Funciones Generales durante la prestación del Servicio.
- Activación y Desactivación del Servicio de Seguridad.

INDICADOR

- # de visitas a los clientes = 4 mensuales como mínimo

17.9 Gestión de Talento Humano Personal

ENTRADAS

- CV del personal.
- Requerimiento de personal
- Formularios de SUCAMEC (si aplica).
- Perfil y Descripción de puesto.
- Perfil a solicitud del cliente.
- Revisión en el sistema de datos



Selección de personal,
Contratación de
personal, Trámite carnet
de SUCAMEC

SALIDAS

- Files del personal
- Carnet de SUCAMEC (si aplica).
- Agente de seguridad apto o personal administrativo.
- Examen medico Apto
- Examen toxicológico apto
- Devolución de activos

Responsable del proceso: *Sub Gerente de Gestión del Talento Humano.*

Objetivo: Seleccionar y contratar a personal calificado y comprometido con su trabajo para brindar un excelente servicio al cliente.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Selección de personal
- Cese de personal
- Planillas
- Asignación, renovación y anulación del carnet SUCAMEC y fotocheck

INDICADOR

- % Porcentaje de cobertura > 90%
- Tiempo promedio de atención menor a 40 días.

17.9 Gestión de Talento Humano

Capacitación

ENTRADAS

- Información de cursos por dictar.
- Curso de Formación y Capacitación(virtual y presencial)
- Programa por puesto y función
- Escuela de seguridad Liderman
- Inducciones a solicitud del cliente
- Programa curricular de capacitación de postulantes para agentes de seguridad.



Responsable del proceso: Sub Gerente de Gestión del Talento Humano.

Objetivo: Contar con personal calificado y capacitado para brindar un excelente servicio al cliente.

Desarrollar los niveles de competencia requerida del recurso humano a fin atender los requerimientos del cliente y de la Gestión Integrada.

Nota: La evaluación de las habilidades se realizarán a través de las Encuestas de Satisfacción.



Trámite de inicio de curso de capacitación a SUCAMEC, capacitación de personal, Información de resultados del curso de capacitación a SUCAMEC

La evaluación del personal operativo, se dará a través de los No Conformes y Encuestas de Satisfacción

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Programa Anual de Capacitación
- Plan Anual de Capacitación
- Formación y Toma de Conciencia

SALIDAS

- Personal capacitado.
- Inducción en las unidades asignadas.
- Personal competente para sus funciones asignadas.



INDICADOR

- Cobertura del ESL > 75%.

17.10 Gestión de Talento Humano

Bienestar Social

ENTRADAS

- Problemas de los trabajadores.
- Información de situación socio económica de los trabajadores



Realizar programas sociales
Velar por los derechos y beneficios de los trabajadores
Intervención de problemas del trabajador
Evaluaciones socioeconómicas y domiciliarias
Realizar campañas de salud
Gestiones ante ESSALUD

Responsable del proceso: Sub Gerente de GTH

Objetivo: Asegurar el bienestar de los Trabajadores velando por la salud y seguridad, logrando su identificación y compromiso con la empresa.
Mejorar las condiciones de trabajo.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Descanso Médico
- Investigación y Reporte de incidentes de Trabajo

SALIDAS

- Programas Sociales.
- Trámite de ESSALUD por subsidio para los trabajadores.
- Personal identificado y motivado

17.11 Tecnologías de la Información y de la Comunicación

ENTRADAS

- Relación de PCs
- Software de backups
- Medios magnéticos donde almacenar la información



Responsable del proceso: Jefe de Sistemas.

Objetivo: Contar con el backup requerido de la información de la empresa y verificar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo.

Administración de redes, verificación del funcionamiento de los sistemas, correcto funcionamiento de los equipos Generación de Back ups.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Seguridad de la Informática
- Gestión de accesos y privilegios
- Control de Backups

SALIDAS

- Back up de la información de las redes y PC. Lima.
- Registro de control de Back up.
- Prohibición de uso de medios magnéticos.

INDICADOR

- Disponibilidad de Internet > 99.2%
- Disponibilidad del ERP > 99.2%
- Disponibilidad de correos > 99.2%

17.12 Mantenimiento y Servicios

(Centro de Control, Armería, Sistemas, Líderes zonales)

ENTRADAS

- Programa de mantenimiento preventivo.
- Equipos y material de mantenimiento.



Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo.

Responsable del proceso: Jefe del Centro de Control, Armero, Sistemas, Líderes Zonales.

Objetivo: Cumplir con el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos garantizando el buen funcionamiento de ellos para la realización de las operaciones.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Mantenimiento

SALIDAS

- Móviles, armas, equipos de comunicación y equipos de cómputo con servicio de mantenimiento.

INDICADOR

- % Cumplimiento del mantenimiento programado > 90%

17.13 Logística

Compras

ENTRADAS

- Solicitud de compras
- Orden de compra
- Registro de proveedores
- Criterios de evaluación de proveedores



Responsable del proceso: Jefe de Logística, Líderes Zonales.

Objetivo: Contar con productos y/o servicios de buena calidad garantizando la realización óptima de las operaciones.



Evaluación y reevaluación de asociados de negocio (proveedores) y ejecución de compras.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Compras
- Evaluación y Reevaluación de Proveedores
- Asociado de negocio

SALIDAS

- Guía de Remisión
- Prendas de vestir (uniformes), armas, equipos de comunicación y equipos de cómputo.
- Proveedores evaluados
- Acuerdo de Seguridad (proveedores)
- File de asociado (proveedores)



INDICADOR

- Evaluación de proveedores > 90%

17.13 Logística

Almacenamiento

ENTRADAS

- Stock inicial de uniformes, armas y material de armamento.
- Anaqueles.
- Registro de ingreso a almacén.

Responsable del proceso: Logística, Armero.

Objetivo: Contar con stock disponible de prendas de vestir y armamento para el suministro oportuno ante los requerimientos de las unidades a nivel nacional.



Revisión y verificación de las prendas a almacenar, verificar y controlar del stock.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Cambio de uniformes
- Almacenamiento

INDICADORES

- Ninguno

SALIDAS

- Uniformes, armas y material de armamento almacenados.
- Registro de ingreso y salida.
- Stock final.

17.13 Logística

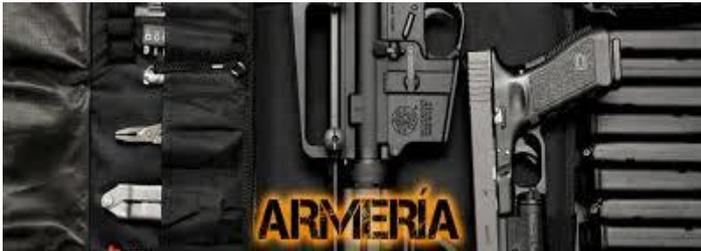
Armería

ENTRADAS

- Datos personales del agente de seguridad que cuente con licencia.
- Lista de unidades con requerimiento de armas.
- Renovación de licencias de Armas.
- Formularios de SUCAMEC.

Responsable del proceso: Armero

Objetivo: Disponer a las unidades con el armamento requerido y tramitar y controlar las licencias respectivas.



Gestión de licencias de armas y renovación de licencias, control de armas.

Caso provincias es realizado por los líderes zonales.

SALIDAS

- Agentes de seguridad con licencia del arma.
- Licencias del arma vigente.
- Relación de armas por unidad.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Precauciones de Seguridad con el uso de Armamento Menor.



INDICADOR

- Ninguno.

17.14 SSOMA

ENTRADAS

- Matriz IPER / Matriz IAA
- Políticas y procedimientos SSOMA
- Requerimientos legales SSOMA aplicables
- Requerimiento SSOMA de clientes



Responsable del proceso: Coordinador SSOMA

Objetivo: Minimizar los riesgos SSOMA en las operaciones y actividades.



Gestión de cumplimiento de requisitos SSOMA (legales, contractuales, corporativos) en las operaciones y actividades.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Planes y Programas SSOMA.



INDICADOR

- % Cumplimiento Programa SST > 90%.

SALIDAS

- Estadísticas SST y MA
- Cumplimiento de Programa Anual SSOMA



¡GRACIAS!