



J & V RESGUARDO S.A.C.

Manual del Sistema de Gestión Integrado





J & V RESGUARDO S.A.C.

Índice

1. Propósito del Manual
2. Presentación
3. Visión y Misión
4. Valores
5. Política Integrada, Objetivos Estratégicos y Objetivos Específicos.
6. Alcance del Sistema
7. Cumplimiento de los Requisitos BASC
8. Exclusiones
9. Compromiso Gerencial
10. Organigrama estructural
11. Responsabilidades
12. Ubicación Geográfica de las Sedes
13. Interacción de procesos – Mapa de Procesos
14. Descripción de procesos
15. Alianzas Estratégicas
16. Cambios de la última versión



J & V RESGUARDO S.A.C.

1. Propósito del Manual

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

Se ha tomado como base para la implementación del sistema, los requisitos que establece la Norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, la Norma BASC y los exigidos de acuerdo a ley.



J & V RESGUARDO S.A.C.

2. Presentación

Somos una empresa de seguridad con un amplio prestigio en el Perú, fundada en el año 1989.

Tenemos más de 24 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) y el premio “Great Place to Work” (que mide el clima laboral) a nivel nacional por dos años consecutivos (2002 y 2003).

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.



J & V RESGUARDO S.A.C.

3. Visión y Misión

Visión

Llegar al 2018 con 20 mil Lidermans en Latinoamérica, brindando un servicio especializado, priorizando la calidad, cuidado del medio ambiente, protección de la vida y salud; 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; destacándoles el mejor talento humano respaldado por la cultura Liderman.



J & V RESGUARDO S.A.C.

4. Valores

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



POLITICA DE GESTION INTEGRADA

J & V RESGUARDO S.A.C.

J&V Resguardo empresa dedicada a brindar servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal y Guardianía, 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.

Implementar y mantener procesos que permitan prevenir la contaminación ambiental; gestionando nuestros aspectos e impactos ambientales.

Proteger la integridad física y la salud de nuestros colaboradores y grupos de interés en nuestras instalaciones y en las del cliente, promoviendo su participación y consulta, en un ambiente que permita realizar las labores en forma segura.

Colaborar con nuestros clientes en sus operaciones logísticas de comercio exterior, identificando y previniendo actividades ilícitas tales como drogas, contrabando y terrorismo, garantizando el control y la seguridad en el servicio que brindamos dentro de la cadena logística.

Garantizar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, mediante el cumplimiento de la normativa y otros acuerdos suscritos, sustentándonos en un equipo humano comprometido y altamente calificado; mediante la capacitación, motivación y compromiso de nuestros LIDERMAN y colaboradores.

J & V RESGUARDO S.A.C.

EDUARDO A. SILVA VEGAS
GERENTE GENERAL

Ver. 04

Fecha: 04/06/2013



J & V RESGUARDO S.A.C.

5. Objetivos Estratégicos

Sistema	Perspectiva	Cod	Objetivo Estratégico	Responsable
Calidad	Cliente	OBJ-01	Incrementar la competitividad en el mercado nacional al brindar los servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal y Guardianía.	Gerente de Operaciones
Integrado	Infraestructura, Organización y Procesos	OBJ-02	Contar con una organización moderna y flexible que facilite y mejore la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión.	Gerente de Operaciones
		OBJ-03	Controlar el consumo de los servicios básicos.	
		OBJ-04	Prevenir y mitigar la contaminación del suelo, aire y agua manejando los residuos sólidos, líquidos y emisiones.	
		OBJ-05	Mejorar las condiciones de seguridad, salud y ambiente de trabajo para todos nuestros trabajadores	
	Gestión de la Competencia	OBJ-06	Desarrollar los niveles de competencia requerida del recurso humano a fin atender los requerimientos del cliente y de la Gestión Integrada.	Gestión del Talento Humano



J & V RESGUARDO S.A.C.



6. Alcance del Sistema

ISO 9001

**“Servicios de Seguridad en la
modalidad de Vigilancia privada a nivel
Nacional”**

BASC

**“Servicios de Seguridad en la
modalidad de Vigilancia privada en
Lima”**





J & V RESGUARDO S.A.C.

6. Alcance del Sistema



ISO 14001 – OHSAS 18001

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





J & V RESGUARDO S.A.C.

7. Cumplimiento de los requerimientos BASC

Requerimiento 4.4.4 de la Norma BASC

NORMA BASC VER.4	
4.1	GENERALIDADES
4.2	POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD
4.3	PLANEACIÓN
4.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN
4.5	VERIFICACIÓN
4.6	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS



J & V RESGUARDO S.A.C.

7. Cumplimiento de los requerimientos BASC

Requerimiento 4.4.4 de la Norma BASC

ESTANDARES DE BASC	
1	REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO
2	SEGURIDAD DEL CONTENEDOR, FURGÓN Y PLATAFORMA
3	CONTRO DE ACCESO FISICO
4	SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y TEMPORAL
5	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD
6	SEGURIDAD FISICA
7	SEGURIDAD EN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
8	ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE AMENAZAS



J & V RESGUARDO S.A.C.

8. Exclusiones

8.1 Exclusiones ISO

Declaramos la exclusión de nuestro Sistema de Gestión de Calidad a los siguientes requisitos de la ISO 9001

7.3 Diseño y Desarrollo:

Este requisito no aplica porque los procesos identificados se basan en esquema de trabajos estándar, ejecutado por personal calificado.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.

No aplica porque durante la prestación del servicio no se utiliza equipos de seguimiento y medición que requieran ser calibrados



J & V RESGUARDO S.A.C.

8. Exclusiones

8.2 Exclusiones BASC

Declaramos la exclusión de nuestro Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC) a los siguientes estándares BASC.

Estándares

2. Seguridad del contenedor, furgón y plataforma

No Aplica por desarrollar actividades dentro de las instalaciones de nuestros cliente.

5. Procedimientos de Seguridad

Este requisito no aplica porque los procesos identificados no son parte del desarrollo de las actividades de la empresa.



J & V RESGUARDO S.A.C.

9. Compromiso Gerencial

El Grupo Gerencial de J&V Resguardo está comprometido con el desarrollo e implementación de los Sistemas de Gestión Integrado, para lo cual:

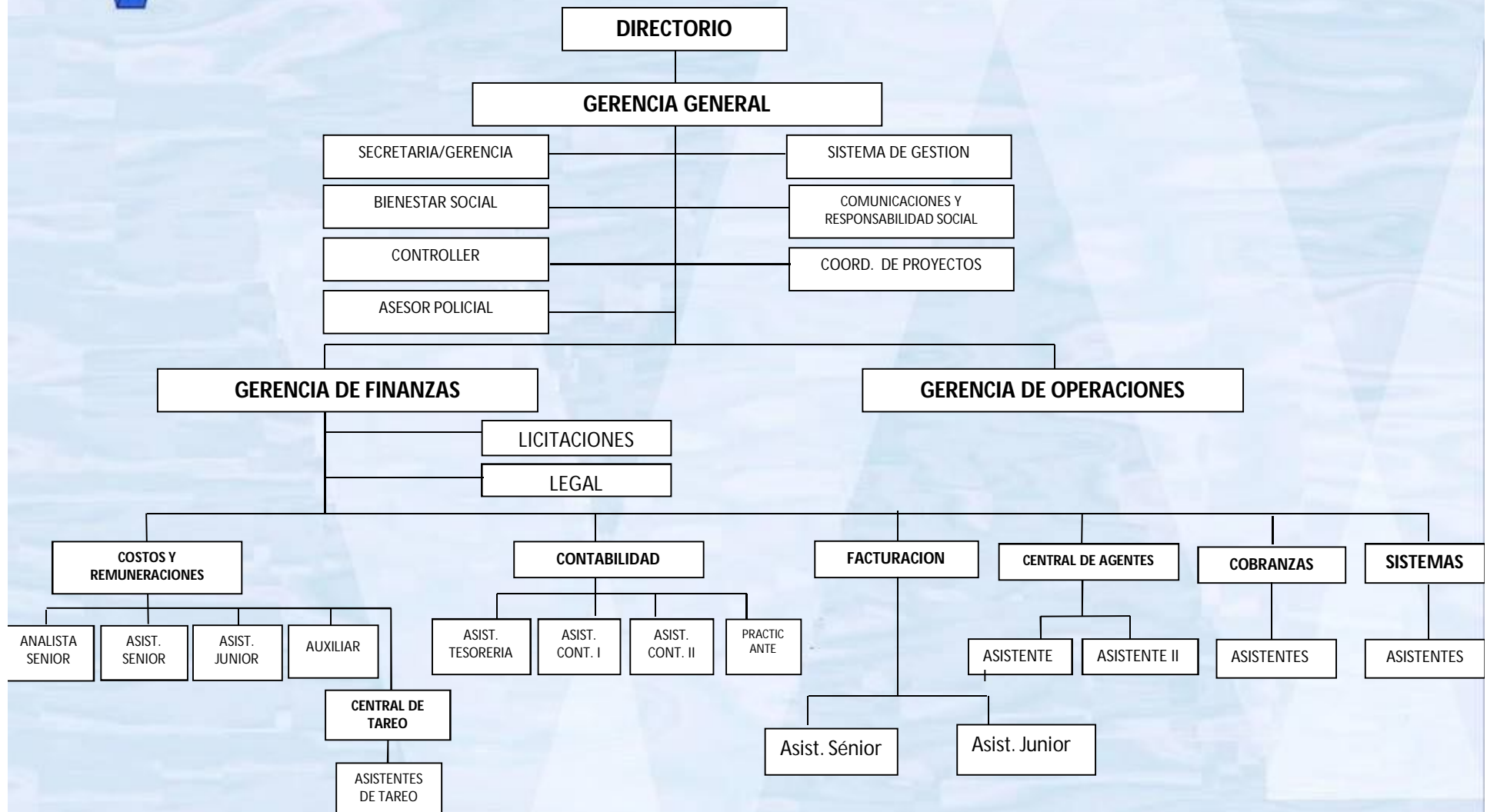
- Comunicamos a nuestros trabajadores la importancia de superar los requisitos del cliente.
- Establecemos una Política de Gestión Integrada, que será revisada anualmente, para asegurar su vigencia.
- Aseguramos que se planifique el Sistema de Gestión Integrado y se establezcan los Objetivos Estratégicos.
- Realizamos por lo menos una vez al año revisiones por la Dirección a cargo de la Gerencia General.
- Aseguramos la disponibilidad de recursos.
- Definimos claramente los niveles de autoridad y responsabilidad a todo nivel de la organización.
- Fortalecemos los mecanismos de comunicación externa e interna.
- Cumpliremos la normativa legal para estar acorde a los requerimientos del estado, brindar lo necesario a los trabajadores para cumplir con la normativa legal.

Al identificar los procesos del Sistema de Gestión Integrado, hemos determinado las necesidades de los clientes, semestralmente se efectuarán Encuestas de Satisfacción de nuestros clientes de Lima por estar las sedes principales en Lima, cuyos resultados son evaluados y se toman las acciones según corresponda.



J & V RESGUARDO S.A.C.

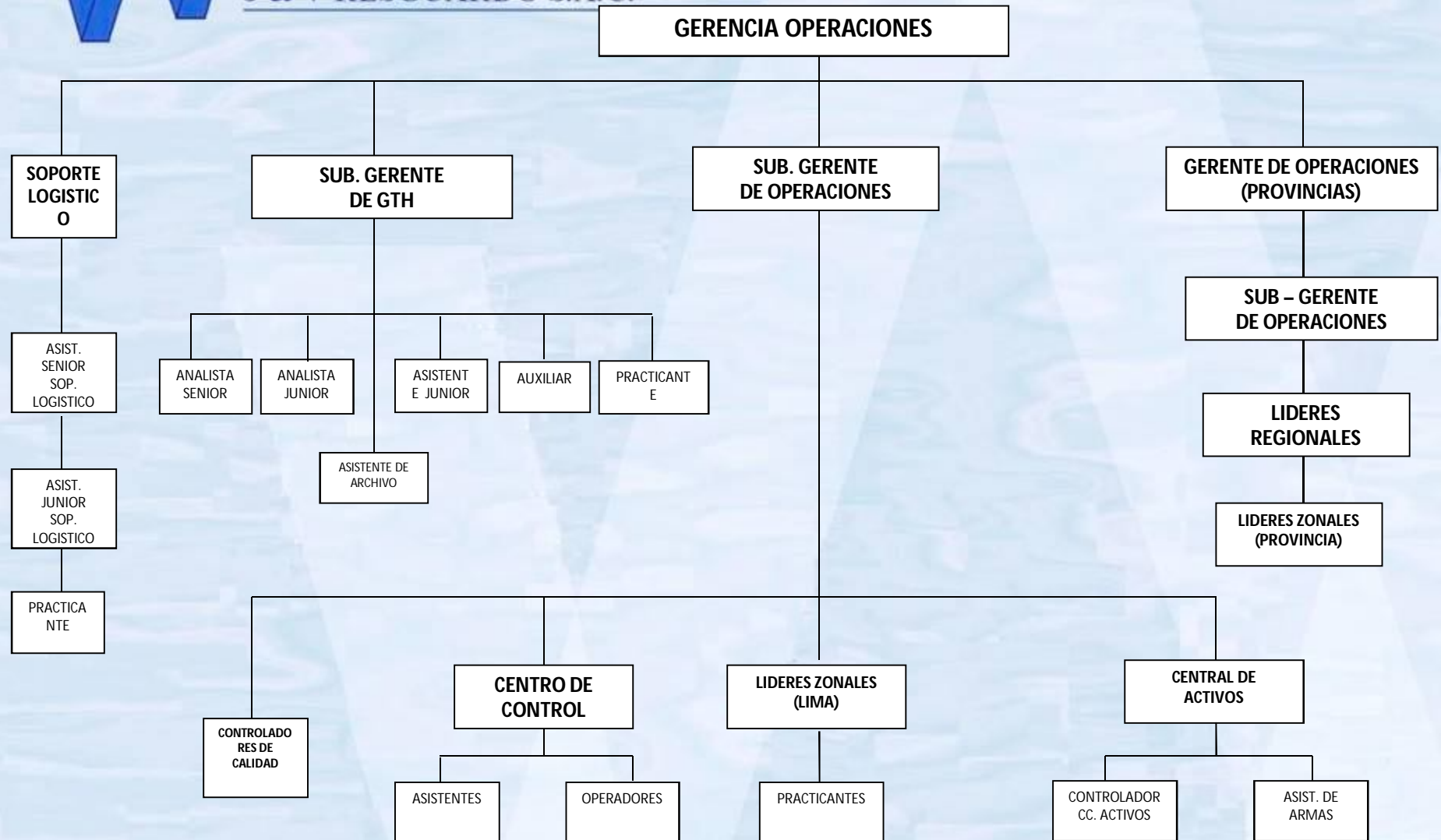
10. Organigrama Estructural





J & V RESGUARDO S.A.C.

10. Organigrama Estructural





J & V RESGUARDO S.A.C.

11. Responsabilidades

Comité de Gestión Integrado:

- **Guardián de la Cultura**
- **Gerente de Operaciones (RED)**
- **Gerente de Operaciones Provincias**
- **Sub Gerente de Operaciones**
- **Sub Gerente de Gestión de Talento Humano**
- **Coordinadora del Sistema de Gestión Integrado**
- **Lideres Zonales**



J & V RESGUARDO S.A.C.

11. Responsabilidades

Equipo BASC:

- **Representante BASC:** **Guardián de la Cultura**
- **Coordinador BASC:** **Gerente de Operaciones**
- **Auditor Interno BASC:** **Coordinadora de SGI
1 ó 2 Líderes Zonales**
- **Jefe de Seguridad:** **01 Líder Zonal**



J & V RESGUARDO S.A.C.

12. Ubicación Geográfica de las Sedes

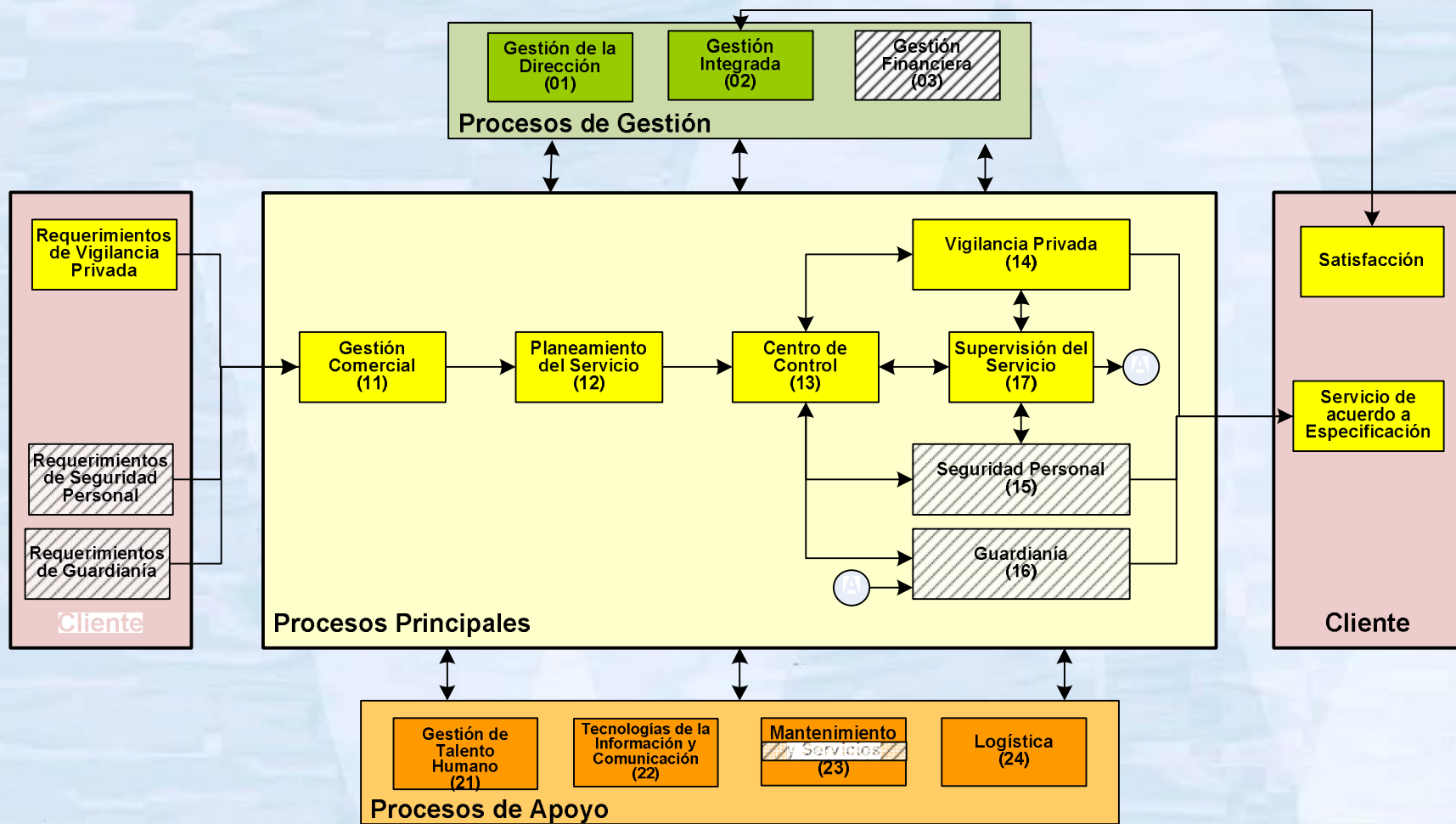





J & V RESGUARDO S.A.C.

13. Interacción de Procesos

MAPA DE PROCESOS DE J&V RESGUARDO



 Procesos fuera del alcance de certificación ISO 9001, BASC



J & V RESGUARDO S.A.C.

14 Descripción de los Procesos

14.1 Gestión de la Dirección (01)

ENTRADAS

- Información de entrada para la revisión por la Dirección
- Requisitos del cliente
- Normativa



SALIDAS

- Política de Gestión Integrada
- Objetivo Estratégicos
- Acta de Revisión por la Dirección

Responsable del proceso: Gerente General

Objetivo: Planificar y controlar el Sistema de Gestión Integrado.

Dirigir la organización.

Planificación del Sistema de Gestión Integrado
Revisión por la Dirección
Presupuesto
El contrato lo manejará Lima

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Ninguno

INDICADOR

- Ninguno



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.2 Gestión Integrada (02)

Gestión de los Documentos

ENTRADAS

- Solicitud de emisión o cambio de documentos y registros.



SALIDAS

- Documentos aprobados, distribuidos y controlados
- Identificación y cumplimiento de la Normativa aplicable a la organización

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

Controlar los documentos y registros del SGI.
Administrar y velar por el cumplimiento de la normativa aplicable a la organización

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Gestión de los Documentos

INDICADOR

- Ninguno.



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.2 Gestión Integrada (02)

Gestión del Riesgo

ENTRADAS

- Matriz IPER
- Registro de accidentes
- Resultado de Índice de Accidentes en Seguridad y Salud Ocupacional



Gestionar los riesgos laborales significativos

SALIDAS

- Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales
- Reporte de accidentes
- Estadística de actos inseguros en los clientes.

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Minimizar los riesgos de la seguridad y salud de los trabajadores producida por accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Gestión del Riesgo
- Investigación y Reporte de Incidentes de Trabajo

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Nro. de Trabajadores accidentados VS. Nro. Total de Trabajadores	0.6%	Trimestral



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.2 Gestión Integrada (02)

Gestión del Riesgo

ENTRADAS

- Matriz Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales



Gestionar los riesgos e impactos

SALIDAS

- Prevención de impactos ambientales

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 acuerdo a lo establecido en las normas nacionales vigentes.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Gestión del Riesgo

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Kw. Consumidos al mes en Oficinas Lima VS. Personal permanente en oficinas Lima	≤ 3%	Mensual
M3 agua consumida al mes oficinas Lima VS. Personal permanente en oficinas Lima	≤ 3%	Mensual
Residuos sólidos peligrosos manejados por EPS-RS o EC-RS al mes en Oficinas Lima VS. residuos sólidos peligrosos generados al mes en Oficinas Lima	60%	Durante las operaciones de recolección



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.2 Gestión Integrada (02)

Gestión BASC

ENTRADAS

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



Gestionar los
controles de
seguridad BASC

SALIDAS

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

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías	100%	Anual



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.2 Gestión Integrada (02) Medición y monitoreo

ENTRADAS

- Indicadores



Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Realizar el seguimiento y medir los parámetros claves 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.

14.2 Gestión Integrada (02)

Incidentes, Acciones Correctivas y/o Preventivas



J & V RESGUARDO S.A.C.

ENTRADAS

- Incidentes
- No Conformidades
- Registro de Acciones Correctivas
- Registro de Acciones Preventivas.



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.

Responsable del proceso: Representante de la Dirección.

Objetivo: Investigar las no conformidades/incidentes ocurridos en la organización y tomar acción para eliminar las causas de las no conformidades/incidentes encontradas.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Investigación y Reporte de Incidentes de Trabajo
- Servicio No Conformes
- Acciones Correctivas y Preventivas

SALIDAS

- Investigación de Incidentes
- Investigación de no conformidades
- Acciones correctivas cerradas.
- Acciones preventivas cerradas.

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Relación de SAP/SAC	0.5	Semestral



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.2 Gestión Integrada (02) Auditorías Internas

ENTRADAS

- Normativa aplicable a la organización
- Política de Gestión Integrada
- Objetivos Estratégicos
- Manuales de la organización
- Documentos de cada proceso.
- Informe de auditorías previas



Ciclo de Programas de Auditorias
Planes de Auditorias
Identificar Equipo Auditor
Ejecución y cierre de la Auditoria
Evaluar competencia de los auditores
Seguimiento y evaluación de la auditorias.
El Programa de auditorias se realizará cada 3 años en cada provincia (por ser varias provincias), Lima se considerará todos los años .

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.

SALIDAS

- Ejecución del Programa de auditorias al 100% a nivel nacional cada tres años
- Plan de Auditorias
- Informe de auditoria
- Recomendaciones
- Seguimiento de Acciones Correctivas/Preventivas

PROCEDIMIENTOS/ INSTRUCTIVOS

- Auditoria Interna

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Cumplimiento del Plan de Auditorias	100 %	Anual



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.3 Gestión Comercial (11) Contratos

ENTRADAS

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



SALIDAS

- Contratos, Adendas de Contrato

Responsable del proceso: Gerente General.

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

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Ninguno.

Determinación de los requisitos del cliente,
Elaboración de estructura de costos,
Elaboración de contratos
Este proceso se auditará en Lima.

INDICADOR

- Ninguno.



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.4 Planeamiento del Servicio (12)

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

SALIDAS

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

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
- Funciones específicas por puesto
- Funciones Generales durante la prestación del Servicio
- Planes de Emergencias y Simulacros

INDICADOR

- Ninguno



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.5 Centro de Control (13)

ENTRADAS

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



SALIDAS

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

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.
- Actuación ante la ocurrencia de actos de violencia.
- Actuación en caso de incendios.
- Actuación en caso de evacuación.



INDICADOR

- Ninguno.



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.6 Vigilancia Privada (14)

ENTRADAS

- Requisitos del Cliente (Contratos).
- Información de las unidades.
- Líderman con carnet de DICSCAMEC
- Líderman 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

SALIDAS

- Entrega del Servicio de Seguridad.
- Resultado de la encuesta de Satisfacción del cliente.
- Registros (unidades).

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

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

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Promedio de los Resultados de las encuestas de Satisfacción	Resultado Promedio: mínimo 3.20	Semestral



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.7 Supervisión del Servicio (17)

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	META	FRECUENCIA MEDICION
Nro. de Unidades Visitadas vs Nro. Unidades planificadas para la visita	<u>Líder Zonal (Lima)</u> Prioridad 1: 75 % de unidades visitadas (8 visitas por unidad) Prioridad 2: 75% de unidades visitadas (4 visita por unidad) <u>Líder Zonal (Provincia)</u> Prioridad 1: 75% de unidades visitadas (8 visitas por unidad). Prioridad 2: 75% de unidades visitadas (1 visita por unidad) <u>Controladores de Calidad:</u> Prioridad 1: 75 % de unidades visitadas (8 visitas por unidad)	Mensual
	% de reportes de incidentes enviados al cliente (Lima)	
	100%	Semestral

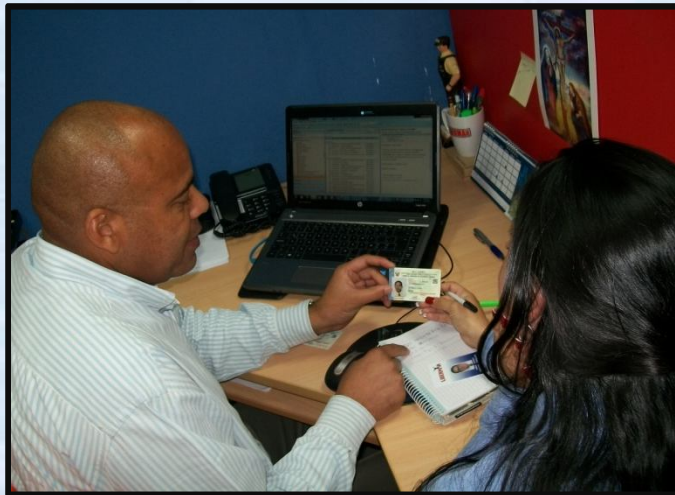


J & V RESGUARDO S.A.C.

14.8 Gestión de Talento Humano (21) Personal

ENTRADAS

- CV del personal.
- Formularios de DICSCAMEC (si aplica).
- Perfil y Descripción de puesto.



Selección de personal,
Contratación de
personal, Trámite
carnet de
DICSCAMEC

SALIDAS

- Files del personal
- Carnet de DICSCAMEC (si aplica).
- Agente de seguridad apto o personal administrativo.

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
- Planillas
- Asignación, renovación y anulación del carnet DICSCAMEC y fotocheck

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
% de rotación de personal	Máx. 3%	Anual



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.8 Gestión de Talento Humano (21) Capacitación

ENTRADAS

- Información de cursos por dictar.
- Curso de Formación y Capacitación.
- Programa curricular de capacitación de postulantes para agentes de seguridad.



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

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



SALIDAS

- Personal capacitado.
- Inducción en las unidades asignadas.

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.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Formación y Toma de Conciencia

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Promedio de los Resultados de las encuestas de Satisfacción	Resultado Promedio: mínimo 3.20	Semestral



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.8 Gestión de Talento Humano (21) 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: Jefe de Bienestar Social

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

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
Nro. de Trabajadores accidentados VS. Nro. Total de Trabajadores	0.6%	Trimestral



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.9 Tecnologías de la Información y de la Comunicación (22)

ENTRADAS

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



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

SALIDAS

- Back up de la información de las redes y PC. Lima.
- Registro de control de Back up.

Responsable del proceso: Sistemas.

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

PROCEDIMIENTOS/ INSTRUCTIVOS

- Seguridad de la Informática
- Control de Backups

INDICADOR

- Ninguno.



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.10 Mantenimiento y Servicios (23)

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

ENTRADAS

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



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.

Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Mantenimiento

SALIDAS

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

INDICADOR

- Ninguno.



J & V RESGUARDO S.A.C.

ENTRADAS

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



Evaluación y
reevaluación de
proveedores
Ejecución de compras.

SALIDAS

- Guía de Remisión
- Prendas de vestir (uniformes), armas, equipos de comunicación y equipos de cómputo
- Proveedores evaluados

14.11 Logística (24) Compras

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

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

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Compras
- Evaluación y Reevaluación de Proveedores

INDICADOR	META	FRECUENCIA MEDICION
% de uniformes completos (marrones) entregados a los Lídermans	Mínimo 70% del total de Lídermans/año	Anual
% de uniformes completos entregados a los Líderes	Mínimo 70% del total de Líderes / año	Anual



J & V RESGUARDO S.A.C.

14.11 Logística (24)

Almacenamiento

ENTRADAS

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



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

SALIDAS

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

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.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Cambio de uniformes
- Almacenamiento

INDICADORES

- Ninguno



J & V RESGUARDO S.A.C.

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 DICSCAMEC.



SALIDAS

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

14.11 Logística (24) Armería

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

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS

- Precauciones de Seguridad con el Uso de Armamento Menor

INDICADOR

- Ninguno.



J & V RESGUARDO S.A.C.

15. Alianzas Estratégicas

Con la finalidad de contar con proveedores confiables y clientes que cumplan con los requisitos legales, J&V Resguardo, ha establecido acuerdos de seguridad en donde se contemplan políticas de firmas, sellos y personas responsables como una medida seguridad en donde el cliente y el proveedor afirman ser una empresa responsable que cumplan con las medidas y procedimientos de seguridad.



J & V RESGUARDO S.A.C.

17. Cambios respecto de la última versión

- **En el ítem 2. Presentación, se cambió 24 años de experiencia en el servicio.**
- **En el ítem 3. Visión y Misión, se actualizó.**
- **En el ítem 4. Valores, se actualizó.**
- **En el ítem 14.2 Gestión Integrada, se adicionó en salida “Matriz Riesgo – BASC”**
- **En el ítem 14.7 Supervisión del Servicio, se cambió de prioridad a las rondas de los Líderes Zonales Lima, así como el de los Controladores de Calidad.**