 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código:	SGI-P-17-01
		Versión:	06
		Fecha:	04/03/2014
		Página 1 de 18	

1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar la respuesta ante cada situación que atente contra la seguridad de las personas o bienes a proteger de cada cliente, estableciendo una secuencia de actividades a seguir.

Establecer las pautas generales de acción para cumplir con el Sistema de Gestión Integrado implementado en J&V RESGUARDO.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento será de cumplimiento por todo el personal de la empresa que tiene responsabilidad en los sistemas de seguridad instalados en las diferentes unidades.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

4. DEFINICIONES

Ninguno

5. RESPONSABILIDAD

El Gerente de Operaciones es el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento y los Líderes Zonales son los responsables de que el procedimiento se cumpla en las diferentes unidades instaladas.

6. DESARROLLO

6.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

6.1.1 Relevos del Líder de Unidad

- Recibe las consignas por escrito en el cuaderno de ocurrencias. Recibe su servicio correctamente uniformado y permanece así hasta el final de su servicio, use insignias, carnet, licencia de arma (si porta arma).
- Efectuar una ronda con su relevo que certifique de manera conjunta la conformidad de los bienes que deja y que asume.
- En el cuaderno de Ocurrencias, se consigna la siguiente información: fecha, hora, unidad operativa que corresponda al relevo, información del plano del personal asignado a la unidad; registrar las ocurrencias que se desarrollan en forma cronológica indicando las horas en las que se suscitaron. Finalmente, deberán firmar ambos líderes (entrante, saliente) dando la conformidad en el relevo.

6.1.2 Relevos del personal

El relevo del servicio garantiza la continuidad del mismo, es por ello la gran importancia de efectuarlo al detalle.



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 2 de 18

- En principio, los relevos deben efectuarse en el lugar del puesto o zona de responsabilidad del mismo.
- Lo deberán efectuar con el uniforme de reglamento y a la hora establecida (15 minutos antes del relevo).
- El saliente NUNCA deberá hacer abandono del puesto o zona de responsabilidad hasta contar con la presencia del relevo.
- Los relevos deben consignarse en el "CUADERNO DE OCURRENCIAS", precisando con la mayor claridad posible lo siguiente: Nombre y apellidos de ambos Liderman (**al término del servicio**), con sus respectivas firmas ().

6.1.3 Durante el Servicio

- Se deberá conocer los nombres y cargos de los ejecutivos de la empresa.
- Conocer la ubicación de los extintores y otros equipos de lucha contra incendios.
- Conocer la ubicación de las llaves generales del servicio de agua y energía eléctrica.
- Verificará que no exista consumo de fluido eléctrico innecesariamente, así como surtidores abiertos o fugas de agua.
- Las emergencias deberán ser comunicadas de inmediato al:
 - ✓ Representante o encargado de Seguridad de la empresa.
 - ✓ Centro de Control de "J&V Resguardo".
 - ✓ Líder Zonal.
 - ✓ Gerencia de operaciones.
 - ✓ **Apoyo externo según indica el Anexo 1 del Lar's**
- Todo hecho anormal será motivo de un informe.
- Deberá verificar que se cumplan los controles de acceso.
- **El Liderman** no puede ni debe recibir visitas de familiares o de terceros durante sus respectivos turnos, salvo en casos de probada urgencia, previa autorización de algún representante de la empresa, según sea el caso.
- Queda terminantemente prohibido durante los turnos respectivos, leer revistas, periódicos, libros; así como escuchar radio con audífonos o realizar actividades que distraigan la atención que el Liderman requiere para el desempeño de sus funciones.
- Informar oportunamente a sus superiores y los funcionarios de la empresa sobre condiciones o actos de riesgo.
- **Generar valor agregado**, previa coordinación con el Líder Zonal y cliente.
- Mantener un trato amable, cortés y excesivamente educado para con el personal y funcionarios de la unidad, así como las visitas y otros que ingresen a las instalaciones.
- El horario de refrigerio para el personal de seguridad será distinto (**Antes o después**) al horario de refrigerio para el personal del cliente y deberá efectuarse por turnos.

6.1.4 Uso de uniformes y accesorios

- Se usarán los uniformes reglamentados por la DICSCAMEC mediante dispositivo legal.
- Cabe mencionar que el uniforme sólo se podrá usar cuando se esté prestando servicio y nunca fuera de la unidad.

6.1.5 Comunicación radial y/o telefónica

a) Comunicación Rutinaria (CR)

- ().
- En las comunicaciones rutinarias (CR), se reportará al inicio del servicio la cobertura del plano cuando tuviese faltos.



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 3 de 18

- **Las Unidades que NO cuenten con relevo, comunicarán a Centro de Control en el momento que lo hayan cubierto, de lo contrario este llamará a la Unidad para verificar el relevo.**
- En los casos que el personal de alguna unidad no efectúe los reportes rutinarios (**Día, feriados y Domingos, Noche todos los días**), el **Operador** del Centro de Control procederá a comunicarse a fin de indagar y solicitar información acerca de dicha falta y si persistiese la situación se deberá enviar un relevo para la cobertura del plano.

b) Comunicación con Novedad (CN)

- Serán reportadas inmediatamente al Centro de Control.
- El **Operador** del Centro de Control, dará instrucciones precisas y claras a los Liderman, a fin de dar solución a la ocurrencia y si ésta reviste de gravedad el **Operador** del Centro de Control comunicará a la ronda más cercana para que se constituya en la unidad.
- Cuando un Liderman se encuentre bajo amenaza deberá reportar mediante la contraseña acordada.

c) Servicio Telefónico

- Su uso se encuentra PROHIBIDO para llamadas personales.
- Si el cliente lo autorizara, el uso estaría condicionado única y exclusivamente a las necesidades propias de cada servicio y sin excesos de tiempo.

6.2 PROCEDIMIENTOS DE SECURITY

6.2.1 De las armas de fuego

a) Generalidades

- Las licencias originales por la importancia que tienen permanecerán en la unidad junto con el arma de origen al término del servicio.
- Bajo ninguna circunstancia el arma podrá ser sacada de las instalaciones a las que se asigne, salvo en caso de indicación del Líder Zonal, Controlador de Calidad o encargado de Soporte Técnico.
- En los puestos de duración de 12 horas, o igualmente con asignación de arma de fuego, el Liderman titular al finalizar su turno guardará su arma en un ambiente con candado y/o llave, y bajo la custodia de la persona encargada del servicio en las instalaciones del cliente.

b) Uso del Arma

- Las armas solamente podrán ser utilizadas en casos justificados ante una amenaza inminente de gran magnitud y sólo dentro de las instalaciones (nunca en exteriores).
- Se usará por defensa personal producto de alguna amenaza inherente a la función, es decir cuando su vida corra peligro y no quede otro recurso para salvaguardarla.
- En cada oportunidad en que se haga uso de alguna arma de fuego, el Líder o Liderman que efectuó el o los disparos, deberá emitir un informe dirigido a la Gerencia de Operaciones, detallando las circunstancias en que se hizo uso del arma, adjuntando los cartuchos o casquillos utilizados.
- El mantenimiento de las armas de fuego es labor que corresponde al Líder Zonal o encargado de Soporte Técnico.

c) Precauciones de seguridad con el uso del arma

- Considere que el arma siempre está cargada.
- Considere que el arma siempre debe tener 12 municiones.
- No apunte el arma contra alguien.
- No se pare frente a la boca de un arma.
- No juegue con el arma o munición.
- No coloque el dedo en el disparador, excepto por instrucción o ejercicio de tiro.
- Evite golpear el arma y la munición.
- No entregue su arma a nadie sin autorización de la jefatura correspondiente y haciendo firmar un cargo con fecha y hora registrada.
- Durante las operaciones de carga y descarga, ejecute los golpes de seguridad apuntando hacia un lugar seguro (escopeta, pistola), con el tambor vacío (revólver).
- Al rastrillar su arma para la inspección de la recámara no **hacerlo** con la cacerina puesta (pistola), sin munición en el tubo abastecedor (escopeta), con el tambor vacío (revólver).
- Cuando reciba un arma no suponga que esté descargada, compruebe que la recámara o el tambor esté vacía.
- Inspeccione la munición, a fin de verificar que su estado esté en óptimas condiciones y el tipo corresponda al arma y ejercicio a efectuar.

6.2.2 Control de personal

- Todos los empleados están obligados a la presentación de su respectiva identificación (fotocheck, DNI, otros).
- Donde no haya marcación magnética, el Liderman deberá anotar en el formato respectivo el ingreso y salida de cada empleado.
- Donde si haya marcación magnética el Liderman de turno verificará que los trabajadores únicamente se concreten a registrar su propia tarjeta (anotar en el cuaderno de control según corresponda la consigna del cliente) y no la de otro trabajador (ingreso y salida).
- Vencido el plazo de tolerancia, el Liderman registrará el ingreso de los trabajadores, precisando en cada caso la hora exacta del ingreso (previa coordinación con el cliente).

De encontrarse personas no autorizadas por las instalaciones se procederá a:

- Pedir su identificación de manera cortés, evitando tener algún enfrentamiento directo
- Acompañarlo a la puerta de control de acceso
- Se solicitará apoyo externo (Líder Zonal, PNP, Serenazgo, Seguridad Ciudadana, otros)
- En el caso de contar con una exclusiva de acceso (vehicular o peatonal se aislará a la persona sospechosa)

6.2.3 Control de visitantes

Se considera visitante a toda persona que sin ser servidor de la empresa, acuda a sus oficinas para tratar asuntos relacionados con las actividades comerciales, industriales, de servicios que desarrollan y/o de índole personal.

- Identificarlo mediante la presentación de algún documento de identidad (DNI, carnet de extranjería, pasaporte, licencia de conducir, CIP Militares).
- Comunicar a la persona que recibirá la visita para la autorización respectiva.
- Canjear el documento de identidad por el Pase de Visita respectivo.
- Registrar la visita en el formato (cuaderno) correspondiente y/o Sistema Liderman.
- Al retirarse canjear el pase y devolver el documento de identidad.
- Los visitantes que porten maletines, paquetes, bolsos, etc. serán invitados muy cortésmente a mostrar su contenido, tanto al ingreso como al salir, en medida precautoria



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 5 de 18

de que porten objetos o sustancias peligrosas y/o pretendan sacar bienes de la empresa, sin la debida autorización (previa autorización del cliente).

De encontrarse personas no autorizadas por las instalaciones se procederá a:

- Pedir su identificación de manera cortés, evitando tener algún enfrentamiento directo
- Acompañarlo a la puerta de control de acceso
- Se solicitará apoyo externo (Líder Zonal, PNP, Serenazgo, Seguridad Ciudadana, otros)
- En el caso de contar con una exclusiva de acceso (vehicular o peatonal se aislará a la persona sospechosa)

6.2.4 Control de vehículos

a) Vehículos propios:

Se deberá registrar la información siguiente (según disposición del cliente):

- Fecha.
- Hora en que se produce la salida.
- Nombre del conductor
- Kilometraje que en el momento registra el contómetro.
- Lugar a donde se dirige el vehículo.
- Número de guía, factura o documento que ampare el despacho.
- Firma del conductor.
- Al retornar el vehículo, el Liderman anotará la hora y el kilometraje que registra el contómetro.


b) Vehículos de propiedad de terceros

Aquellos que ingresen a las instalaciones a fin de entregar insumos y/o mercadería, deberán ser motivo de vigilancia durante su permanencia en el interior de la planta (de las instalaciones), a fin de evitar que los conductores y/o elementos auxiliares puedan sustraer sin la autorización correspondiente, cualquier pertenencia de la empresa según disposición del cliente.

- Durante los procesos de descarga o embarque de mercadería y/o productos terminados, el Liderman de turno deberá ejercer en forma permanente un estricto control de dichas operaciones, para luego, al momento en que salga el vehículo se efectúen los siguientes chequeos:
- Verificar la conformidad entre el contenido y descripción de la guía con la mercadería recibida y/o productos terminados despachados.
- Efectuar una revisión de la caseta del vehículo, que incluya la parte inferior de los asientos, el lugar donde se coloca la llanta de repuesto y en general en cualquier compartimiento donde sea posible esconder cualquier elemento de propiedad de la empresa, que se pretenda sacar indebidamente.

6.2.5 Control de activos

- Debe existir una Guía de Remisión suscrita por persona autorizada en la que debe precisarse con toda claridad el porqué del despacho (reparación, transferencia a oficina principal, etc.).
- En la guía de remisión o documento que la sustituya debe figurar las características del activo; en casos de máquinas o equipos, deberá precisarse el modelo, marca, número de serie y cualquier otra información que identifique al activo.
- Verificar el estado de operatividad y listar los accesorios con que cuenta.
- Si es en días y horas no laborables se deberá contar con una autorización especial.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código:	SGI-P-17-01
		Versión:	06
		Fecha:	04/03/2014
		Página 6 de 18	

6.2.6 Recepción de materias primas, insumos o mercadería (según disposición del cliente)

- Antes del ingreso de cualquier vehículo, el Liderman de servicio, deberá verificar, sin abrir el portón, si en efecto la mercadería está consignada para la empresa, revisando la guía de remisión o factura, solicitando de inmediato al conductor la presentación de su DNI y la respectiva Licencia de Conducir; luego solicitará por teléfono la autorización de ingreso de la mercadería al Jefe de Almacén o en su ausencia al Gerente de Logística, únicas personas autorizadas para tal fin.
- Luego de las acciones descritas, el Liderman procederá a verificar la conformidad del contenido de la guía de remisión o factura con la materia prima o insumos que se está recibiendo.
- Una vez autorizado el ingreso del vehículo, el Liderman de servicio procederá a efectuar una revisión antes de ingresar, tanto en la cabina como en la parte inferior, a fin de detectar la posibilidad de ingreso de algún elemento o artefacto que pueda causar daño a las personas, instalaciones y/o activos de propiedad de la empresa.
- Luego el Liderman procederá a registrar en el formato denominado “Control de Ingreso y Salida de Vehículos”, la siguiente información:
 - Nombre o razón social del remitente.
 - Número de Guía de Remisión o documento.
 - Descripción del producto.
 - Nombre e identificación del conductor y ayudantes.
 - Número de Placa del Vehículo.
 - Hora de ingreso y posteriormente hora de salida.
 - Fecha.
- Durante la permanencia del vehículo en el interior de la Planta, el Liderman asignado ejercerá control sobre el conductor y sus ayudantes.

6.2.7 Despacho de producto terminado o mercadería (según disposición del cliente)

- Todo despacho de Productos Terminados o mercadería deberá estar amparado por la respectiva Guía de Remisión, una de cuyas copias quedará en la Garita de Control, debiendo anotar en el formato denominado “Control de Ingreso y Salida de Vehículos”.
- Los despachos de Productos Terminados o mercadería deberán ser autorizados por la Gerencia correspondiente con la firma respectiva.
- Verificar la conformidad del contenido de la guía de remisión con la existencia física del despacho.
- Corresponderá al Líder de unidad o equipo efectuar en forma esporádica verificaciones de muestreo de una o dos cajas de cada despacho, a fin de verificar la conformidad de su contenido, previa autorización de la empresa a la que se le brinda el servicio.


6.2.8 Back-ups de PCs asignadas a las unidades

Los back-ups de las PC asignadas a las unidades serán de responsabilidad directa del cliente.

6.2.9 Manejo de crisis

El mejor modo de enfrentar la situación es mantener una imagen profesional. Evite toda conversación innecesaria con los integrantes de la demostración. No se ponga de parte de los manifestantes, aún cuando simpatice con sus causas Ud. debe permanecer neutral.

- Actuar con cortesía e imparcialidad.
- Evitar insultos y lenguaje ofensivo.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código:	SGI-P-17-01
		Versión:	06
		Fecha:	04/03/2014
		Página 7 de 18	

- Ignorar vituperios y acusaciones de los agitadores.
- Mantener la calma.
- Mantener una actitud firme y determinada.
- Mantener el mínimo de la interacción verbal con la muchedumbre.
- Trabajar en equipo.

6.2.10 Atentados Terroristas

a) Medidas Preventivas

- Revisión al ingreso y salida de visitantes (personal, maletines y bolsos, etc).
- Revisión del personal de servicios (Caja de herramientas, paquetes, bolsos, etc).
- Revisión de bolsas de evacuación de documentos y valores.
- Revisión (con orden) de escritorios de servidores sospechosos.
- Verificación del funcionamiento correcto del sistema de alarma.
- Inspección de servicios higiénicos y pasadizos (tachos de basura, maceteros, cajones, cisternas, etc).
- Inspección de extintores, mangueras, pitones, baldes, cilindros de arena, etc.
- Organización de un servicio de Inteligencia y contrainteligencia interno.
- Verificar estado de las escaleras de escape de incendios.
- Verificar la existencia y buenas condiciones de operatividad de las luces de emergencia, linternas a pilas, linternas a gas, etc.
- Verificación de la existencia de un tóxico y del botiquín de emergencia, conteniendo los medicamentos básicos y de emergencia.
- Verificar el armamento y munición del servicio de vigilancia, normas sobre su empleo; restricciones y prohibiciones.
- Verificar el buen funcionamiento del grupo electrógeno, sistemas de agua y electricidad.
- Verificar el estado de las garitas y/o torreones de seguridad.
- Verificar el buen funcionamiento de los sistemas de comunicación, teléfono y radio.
- Tener una relación telefónico al día de los teléfonos de emergencia.

b) Medidas durante el atentado terrorista

- Muestre su aplomo, sobrepóngase al pánico, observe con calma y actúe con serenidad y prudencia. Dé la voz de alarma.
- Proceda a ocupar el P.R.I.
- En caso de artefactos extraños o explosivos, dará parte inmediata a la EDEX, para su desactivación.
- Si existiera incendios, comunicar a la estación de Bomberos del área
- Proporcionar Primeros Auxilios a los heridos y accidentados, luego facilitar la evaluación de éstos a las Estaciones de Emergencia u Hospitales.
- Dar parte inmediatamente al puesto de Control de "J&V Resguardo"
- Informar al Jefe de Seguridad o representante de la Empresa.
- Extremar las medidas de control de acceso.
- En todo momento mantener la calma y seguridad entre los trabajadores, empleados y funcionarios a fin de evitar daños por accidentes y/o pánico.

Evitar la infidencia como: la información de hallazgos tiene que ser manejada de manera interna a fin de no generar un impacto o efecto para los asociados de negocio y no deteriorar la imagen de la organización

6.2.11 En caso de atentados con explosivos

a) Medidas de prevención:

- Realizar una revisión de la instalación antes de comenzar su servicio.
- Revisión e identificación de los paquetes que ingresan a la instalación.
- NO RECIBIR regalos de personas desconocidas.
- Periódicamente realizar una revisión del interior y exterior del local donde tiene acceso el público.

b) Medidas frente a la amenaza de colocación de un artefacto explosivo

- Trate de obtener la mayor información posible sobre la persona que llama.
- Comunicar al Líder o jefe de seguridad.
- Comunicar a la U.D.E.X.
- Evitar el empleo de ascensor.
- Cortar el fluido eléctrico y gas.
- Colaborar con el personal especializado.
- Esperar la orden de ingreso.

c) Medidas frente a un artefacto explosivo

- No tocar el artefacto.
- No permanecer cerca del artefacto.
- Comunicar al Líder o jefe de seguridad.
- Comunicar a la P.N.P
- Evacuar el local sin crear pánico usando el procedimiento de evacuación.
- Colaborar con el personal especializado.

d) Medidas ante un inminente explosión

- Dar la voz de alarma.
- No corra, arrójese al suelo.
- Si necesita desplazarse, deberá hacerlo arrastrándose.
- Al desplazarse por el piso, deberá alejarse de ventanas (vidrios), puertas, cornisas, lámparas, etc.
- Abrir la boca.
- Cubrirse la cabeza.
- Abrir las piernas.

e) Medidas después de la explosión

- No levantarse, esperar un tiempo prudencial de 2 a 3 minutos.
- No mover los residuos y otros artefactos.
- Levantarse lentamente a fin de verificar el estado de salud personal:
 - Detectando posibles fracturas.
 - Palparse todo el cuerpo a fin de detectar esquivras o heridas abiertas.
 - En caso de detectar cualquier daño físico solicitar ayuda, intentando en lo posible permanecer en el lugar sin desplazarse, ni moverse.
- Al desplazarse tener cuidado con posibles cornisas debilitadas, lunas rajadas y todos los demás obstáculos que puedan haber en el piso.
- Comunicar al Centro de Control y a la P.N.P



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 9 de 18

Evitar la infidencia como: la información de hallazgos tiene que ser manejada de manera interna a fin de no generar un impacto o efecto para los asociados de negocio y no deteriorar la imagen de la organización

6.2.12 En caso de hallazgo de drogas

a) Medidas de prevención: (Según las disposiciones del cliente).

- *Periódicamente realizar inspecciones aleatorias para poder detectar cargas contaminadas.*
- *Inspeccionar los contenedores y trailers utilizando como criterio los estándares BASC.*

b) Medidas frente a hallazgo de drogas

- *Informar al Coordinador BASC de la unidad.*
- *Inmovilizar la carga, esperando la llegada de las autoridades correspondientes (DINANDRO)*
- *Se coordinará al Equipo BASC (J&V Resguardo).*

c) Medidas después de hallazgo de drogas

- *Se informará a la empresa BASC PERÚ y a las entidades que ameriten.*

Evitar la infidencia como: la información de hallazgos tiene que ser manejada de manera interna a fin de no generar un impacto o efecto para los asociados de negocio y no deteriorar la imagen de la organización.

6.2.13 Enfrentamiento y retiro de personas no autorizadas

a) Antes

El personal de control de accesos debe estar alerta ante un acto sospechoso que pueda generar algún acto ilícito (narcotráfico, terrorismo y contrabando)

Identificar a personas no autorizadas circulando en áreas críticas o restringidas. (Si no cuenta con identificación correcta).

Personas en oficinas fuera del horario de trabajo sin la autorización de la jefatura correspondiente.

Personas merodeando las áreas críticas o restringidas, o con actitud nerviosa o sospechosa.

Toda actividad de personas o vehículos que manifiesten indicios de sospecha sobre actividades ilícitas (narcotráfico, terrorismo y contrabando) deberá ser reportado inmediatamente a algún integrante del Comité BASC.

Al tener sospecha de la autenticidad del documento presentado, podrá contactarse con el Jefe de Seguridad para la verificación en la página de la RENIEC.

b) Durante

Detendrá la actividad que genere la sospecha del acto ilícito (narcotráfico, terrorismo y contrabando) en el momento.

Solicitará el apoyo respectivo según procedimientos establecidos por el cliente o en la organización.

Se asegurará del aislar el área crítica o restringida a fin de que ningún integrante puede alterar o modificar las evidencias.

El aseguramiento del área finaliza hasta que llegue algún integrante del Comité BASC, él buscará evidencias para verificar si existió alguna alteración en el área crítica y denunciará los hechos a las entidades correspondientes.



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 10 de 18

c) Después

Se informará a la empresa BASC Perú en caso de detectar el acto ilícito (narcotráfico, terrorismo y contrabando).

6.2.14 Robo y asalto

a) Denuncia por robo

- Las denuncias deberán ser hechas por el Jefe de Seguridad o algún representante de la Empresa, el personal de seguridad deberá tener en cuenta lo siguiente:
- Verificar si efectivamente ha habido pérdida, de ser positivo denunciar de inmediato y en forma verbal al servicio de seguridad sobre el hecho presentado.
- Si se estima necesario por la magnitud del caso, efectuar la denuncia verbal a la delegación policial del área, a fin de que intervenga lo más rápido posible.
- Las denuncias verbales deben ser confirmadas por escrito en las siguientes 24 horas por el Jefe de Seguridad o Líder.
- Una denuncia verbal es suficiente para que el servicio de Seguridad de la Instalación inicie la investigación de inmediato.
- Todo trabajo de investigación no sólo debe estar orientado a encontrar lo perdido, sino a dar con los responsables.

b) En caso de producirse el asalto

- El robo con asalto se caracteriza por la violencia, momento de gran tensión, cuyo desenlace es impredecible.
- Una alarma acústica accionada durante el atraco, siempre resultará conveniente, toda vez que podría obligar a los delincuentes a huir.
- Evaluar fríamente la situación y decidir por una de éstas dos alternativas:
 - Actuar si las condiciones son favorables para frustrar el asalto.
 - No actuar si la situación es desventajosa.
- Por ningún motivo se pretenderá asumir actitudes temerarias o heroicas sin tener la posibilidad o certeza de obtener resultados favorables.
- Tener en cuenta que ante todo prima la integridad física de los empleados (empleados, obreros y visitantes).
- Sin embargo haciendo uso de los sentidos, mediante la observación obtener información para hacer una descripción sobre:
 - Vestigios de huellas.
 - Características físicas de los delincuentes.
 - Características de sus vestimentas.
 - Características del equipo y armas utilizadas.
 - Otras características o reseñas del modo de operación de los delincuentes.
 - Si es posible identificar el vehículo, tipo, marca, color, modelo, placas y vías de escape.
 - Fijar mentalmente la hora de iniciación y culminación del asalto.

c) Después de haberse perpetrado o frustrado el asalto

- Habiéndose frustrado o cometido el asalto a mano armada, se accionará la alarma y solicitar la ayuda y apoyo de las P.N.P.
- Se cerrará el lugar asaltado con fines de arqueo, conservar y mantener intactas las pruebas del atraco con el objeto que la PNP puedan efectuar las diligencias que el caso requiera.
- No se permitirá que el Liderman o personal en general de la Empresa y/o planta den declaraciones a la prensa, T.V. ó a terceros.



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06


Fecha: 04/03/2014

Página 11 de 18

- El Liderman formulará el informe correspondiente, elevándolo al Jefe del Dpto. de Seguridad de la Empresa, con copia informativa para la Gerencia General y Gerencia de Operaciones de la Compañía.


6.2.15 Cobertura de los Servicios en Caso de Paro Nacional o Regional

HIPÓTESIS	ACCIÓN A TOMAR
<ul style="list-style-type: none"> Restricción del servicio de transporte público 	<ul style="list-style-type: none"> El personal deberá salir de sus viviendas 1 hora antes de lo normal. Ante la ausencia de transporte público se trasladarán en Taxis, bicicletas o transporte alternativo. Si es imposible llegar a su puesto de servicio deberá comunicarse al Centro de Control para prever el reemplazo.
<ul style="list-style-type: none"> Relevo Oportuno 	<ul style="list-style-type: none"> La hora de relevo será para el turno diurno las 09.00 hrs. y posteriormente a las 21.00 hrs. para el turno nocturno (del mismo día del paro).
<ul style="list-style-type: none"> Continuidad del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal permanecerá en sus puestos de servicio hasta ser relevado, asumiendo las funciones del turno diurno. El personal de disponibles se concentrará en el Centro de Control desde donde será trasladado en movilidades de la empresa a fin de cubrir faltos. Los Controladores de Calidad se mantendrán en el Centro de Control a fin de movilizar al personal de reemplazos.
<ul style="list-style-type: none"> Actos de vandalismo en contra de locales o personal 	<ul style="list-style-type: none"> Reubicar activos valiosos (en costo o importancia) de la empresa en lugares seguros. Asegurar y bloquear rutas de acceso a zonas internas o neurálgicas. Contar con rutas de evacuación a fin de preservar la vida de los trabajadores si la toma del local es inminente. Agilizar el ingreso de trabajadores a fin de no exponerlos en el exterior. Durante el traslado domicilio – unidad no usar prendas que permitan identificar con la empresa (cliente) o con seguridad
<ul style="list-style-type: none"> Movilizaciones y actos de protesta 	<ul style="list-style-type: none"> Informar concentraciones de personas desde sus inicios. Solicitar refuerzos de acuerdo a la situación. Informar desplazamientos de marchas.
<ul style="list-style-type: none"> Supervisión y Control del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Control tendrá el control de asistencia en tiempo real. Centro de Control tendrá conocimiento de la situación social. Los reportes se solicitarán cada 15 minutos. Centro de Control informará a los clientes acerca de peligros potenciales. Los líderes se ubicarán en unidades que se encuentren al centro de su zona de responsabilidad. Los Controladores de Calidad se mantendrán en el Centro de Control a fin de movilizar al personal de reemplazos o refuerzos (Lima).
<ul style="list-style-type: none"> Refuerzo de puestos de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> El personal de disponibles se concentrará en el Centro de Control desde donde se les trasladará en movilidades de la empresa según requerimiento.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código:	SGI-P-17-01
		Versión:	06
		Fecha:	04/03/2014
		Página 12 de 18	

6.2.14 Cobertura de los Servicios en Caso de Feriados Largos.

CONCEPTO	ACCIÓN A TOMAR
<ul style="list-style-type: none"> Actitud del Personal 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre será PREVENTIVA a fin de detectar los riesgos a tiempo y evitar que éstos se concreten. Mantenerse informado por algún medio de comunicación (Radio, Noticieros)
<ul style="list-style-type: none"> Medidas Generales de Precaución 	<ul style="list-style-type: none"> El personal deberá conocer su PRI especialmente para casos de asaltos e incendios. El personal deberá ubicarse siempre de manera estratégica de tal forma que mantengan control permanente del local mediante la observación continua. Mantener estricto control de los accesos y del entorno de la unidad.
<ul style="list-style-type: none"> Actos de vandalismo en contra de locales o personal 	<ul style="list-style-type: none"> Reubicar activos valiosos (en costo o importancia) de la empresa en lugares seguros. Asegurar y bloquear rutas de acceso a zonas internas o neurálgicas. Contar con rutas de evacuación a fin de preservar la vida de los trabajadores si la toma del local es inminente. Agilizar el ingreso de trabajadores a fin de no exponerlos en el exterior. Durante el traslado domicilio – unidad no usar prendas que permitan identificar con la empresa (cliente) o con seguridad.
<ul style="list-style-type: none"> Medidas especiales por el Riesgo de Incendios. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar carga Térmica o cualquier objeto combustible que se encuentre expuesto. Desplegar y armar (colocar accesorios) las Mangas contra Incendios a partir del medio día de la víspera del día feriado. Colocar Extintores en pasillos o en sitios donde permita una reacción más veloz.
<ul style="list-style-type: none"> Medidas especiales por el Riesgo de Asalto 	<ul style="list-style-type: none"> Reportar oportunamente las debilidades que presenta el local donde se encuentra asignado. Mantener actualizado el Anexo # 1 y verificarlo. Comunicar a Pulpo “SIN NOVEDAD” en caso detecte personas o vehículos sospechosos. NO abrir las puertas sin antes verificar que la calle esté despejada y sin riesgo. Al momento del relevo tomar medidas de precaución extremas. NO permitir el ingreso de personas extrañas que usen identificación como servidor público (PNP, SEDAPAL, Emp. Eléctricas, OTROS) Toda medida es preventiva, en caso de ser sorprendido, NO ofrecer resistencia y buscar la forma de comunicar la contraseña establecida. Solo permitir el ingreso a personal autorizado por la gerencia o jefatura, caso contrario que el trabajador se comunique con su jefatura y este autorice el ingreso.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código:	SGI-P-17-01
		Versión:	06
		Fecha:	04/03/2014
		Página 13 de 18	

6.2.15 Acciones a tomar para asegurar la prestación del servicio.

HIPÓTESIS	ACCIÓN A TOMAR
<ul style="list-style-type: none"> • Relevo Oportuno 	<ul style="list-style-type: none"> • Pulpo deberá comunicarse con las Unidades que NO tienen relevo (Residencias, tiendas, otros) a fin de evitar problemas de inasistencia y reclamos.
<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal permanecerá en sus puestos de servicio hasta ser relevados, asumiendo las funciones del turno entrante. • El personal de disponibles se concentrará en el Centro de Control desde donde será trasladado en movilizaciones de la empresa a fin de cubrir faltos. • Los Jefes de Servicio se mantendrán en el Centro de Control a fin de movilizar al personal de reemplazos. • Centro de Control dispondrá de los disponibles para cubrir reemplazos.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Los reportes por locales se solicitarán cada 30 minutos a Unidades, esto se hará desde las 21:00 hrs. a 06:00 hrs. • Se Informará las novedades del relevo, cobertura del plano al Gerente de operaciones y Jefe de Operaciones J&V todos los días feriados. • Se dará prioridad a las comunicaciones de emergencia. • En casos de emergencia o novedades, se informará de inmediato lo sucedido al Líder Zonal, Jefe de Operaciones y al Gerente de Operaciones J&V.
<ul style="list-style-type: none"> • Control del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Control tendrá el control de asistencia en tiempo real tanto para el relevo diurno como para el nocturno. • Se deberá conocer la situación social en el entorno de cada local y se deberán informar sólo si hubiesen novedades según lo indicado en el párrafo anterior. • Ante casos de emergencia se deberá activar el Anexo #01 apoyo de la supervisión (Jefe de Servicio), Serenazgo, PNP o Bomberos según sea el caso.
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Los Jefes de Servicio se ajustarán a los horarios establecidos para todo el personal para efecto de sus rondas. • Se deberá cumplir con las rondas manteniendo control positivo de la cantidad de personal que se debe encontrar en las Unidades.

6.3 PROCEDIMIENTOS DE SAFETY

6.3.1 Incendios

a) Al detectar un incendio

- ✓ Liderman detectará cualquier riesgo de incendio y lo impedirá. Informando a los funcionarios responsables y al Centro de Control de "J&V Resguardo".
- ✓ Ocupar el P.R.I, comunicar al Centro de Control y tomar las primeras acciones hasta que lleguen los bomberos.
- ✓ Cortar el fluido eléctrico.
- ✓ Dotar o colaborar con la brigada contra incendios.

- ✓ Se procederá a abrir las puertas de salida de las oficinas, a fin de permitir que el desplazamiento de los trabajadores se produzca ordenadamente.
- ✓ No se permitirá el uso de ascensores.

b) Acciones a tomar después del incendio

- ✓ No ingresar al área afectada mientras la autoridad competente no lo autorice.
- ✓ Los pisos y entresuelos pueden estar vencidos tome sus precauciones.
- ✓ Preste colaboración a las autoridades en la vigilancia y seguridad del área afectada.

6.3.2 Inundaciones y aniegos

El aniego es producido por fuga de agua de alguna de las llaves o por el atoro de algún desagüe de la Instalación, lo cual provoca una inundación que es controlable si se paraliza a tiempo la fuga.

- ✓ Localizar en forma rápida el lugar de la fuga de agua o atoro.
- ✓ Cerrar la llave general del agua o la llave de su sector.
- ✓ En caso de no poder controlar el aniego debido a su magnitud solicitar los servicios de SEDAPAL según teléfonos de emergencia de la unidad.
- ✓ Además del auxilio solicitado, informar al Jefe de Seguridad, Líder de Unidad y/o Líder de equipo y Centro Control de "J&V Resguardo".
- ✓ Tomar acciones de secado de las áreas afectadas.

6.3.3 Sismos

a) Antes de Producirse un Sismo

- ✓ Conocer las áreas internas y externas del local que reúnan condiciones de mayor seguridad.
- ✓ Recomendar la señalización de las rutas de escape a las áreas de seguridad.
- ✓ Estar prevenido con los implementos siguientes: linternas, frazadas, paquetes de primeros auxilios, radio transitor y otros.
- ✓ Eliminar permanentemente los obstáculos de las rutas de escape.
- ✓ Asegurarse que el alumbrado esté operativo permanentemente y que haya pasamanos en las escaleras de escape.
- ✓ La buena distribución y ubicación de muebles y objetos es una medida de prevención que debe tomarse antes que ocurra un sismo.
- ✓ Verificar que los objetos pesados o frágiles en lugares altos se encuentren asegurados.
- ✓ Identifiquen las áreas de seguridad externas en caso la instalación no cuente con una zona de seguridad, pudiendo ser: parques, patios, plazuelas y jardines.

b) Durante el Sismo

- ✓ Alertar al personal sin gritar ni correr; procurando imponer serenidad a fin de evitar accidentes.
- ✓ Alejarse e impedir
- ✓ el acercamiento a las zonas donde existen vidrios: ventanas, mamparas, etc.
- ✓ Hacer salir al personal en orden a paso firme sin correr, ayudando a los ancianos o limitados físicos.
- ✓ Si alguien se desespera, llora o grita, Ud. elevando el tono de voz diga: "En orden, despacio, tranquilo", a fin de que no pierda la razón.
- ✓ Procurar la protección en las zonas de seguridad señaladas en caso no pueda evacuar si Ud. se encuentra en pisos altos.
- ✓ Ubíquese en las zonas de seguridad, si no ofrecen seguridad proceda a evacuar.
- ✓ Ejecute el Plan de Emergencia en caso de sismos.
- ✓ No salga por los balcones, manténgase en el interior de la instalación es más seguro.
- ✓ Tener siempre linternas disponibles (no velas, fósforos o encendedores).



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 15 de 18

- ✓ Durante la evacuación y mientras dure el incidente, por ningún motivo descuidará la seguridad de la instalación.

c) Después del Sismo

- ✓ Esperar la primera réplica - temblor secundario - si el sismo hubiera sido fuerte.
- ✓ Salve o extraiga heridos de inmediato tomando las precauciones del caso y empleando los medios disponibles.
- ✓ Si el sismo ocurrió de noche, no usar fósforos porque pueden provocar incendios al inflamar líquidos o gases desparrramados: gasolina, bencina, alcohol, etc. Use solamente LINTERNA A PILAS.
- ✓ NO accione los interruptores de luz porque una chispa sería muy peligrosa.
- ✓ Observar las órdenes y recomendaciones de Defensa Civil emitidas por radio y comunicarse con ellos sólo en caso de haber tenido novedades a los teléfonos indicados en la relación de teléfonos de emergencia.

6.3.4 Reacción en caso de cortes de fluido eléctrico


En caso de que ocurra interrupción del fluido eléctrico estando de servicio en su puesto de servicio de guardia deberá extremar las medidas de seguridad correspondientes, verificando si el apagón es parcial o total tomando las siguientes acciones:

- ✓ Tenga siempre consigo linternas operativas verificando su correcto funcionamiento.
- ✓ Cerrar los accesos de la instalación y hacer mantener la calma con las personas que estén en los interiores.
- ✓ Dar aviso al Líder de Unidad o representante de la empresa si ocurre en horario laborable.
- ✓ Si existe grupo electrógeno aplicar el procedimiento para ponerlo en marcha.
- ✓ Si el apagón es parcial éste puede producirse por desperfectos; corto circuito, los que a su vez pueden generarse por Alambres y cordones pelados, conexiones defectuosas, conexión de aparatos eléctricos malogrados; sabotaje; incendios.
- ✓ Si el apagón es parcial revisa la llave general del tablero.
- ✓ Llamar y pedir auxilio a las empresas eléctricas.

6.3.5 Primeros Auxilios

La prestación de primeros auxilios no pretende curar al accidentado o enfermo, sino, proporcionarle ayuda de emergencia en el lugar del accidente que salve su vida y facilite posteriormente la acción del médico.

- ✓ Controlar signos vitales (Respiración y Pulso)
- ✓ Ante la falta de algún signo vital proceder a dar respiración asistida y/o masaje cardíaco RCP para lo cual asegúrese de los siguientes pasos:
- ✓ Asegurarse de que no tenga lesión de columna
- ✓ Poner a la persona echada de espaldas.
- ✓ Poner la cabeza hacia atrás y verificar que las vías respiratorias no estén obstruidas por la lengua o cualquier cuerpo extraño.
- ✓ Soltar la correa del pantalón y todo lo que pueda ocasionar presión.
- ✓ Para casos de hemorragias aplicar presión en la salida de sangre (con apósitos y presión manual).
- ✓ Para casos de fracturas inmovilizar la zona afectada.
- ✓ Para casos de quemaduras de 1er. Grado retirar las prendas y echar agua para aminorar la sensación; Para casos de quemaduras de 2do. Grado y 3er. grado se deberá poner al paciente en una posición cómoda, retirar la parte de la ropa que pueda ocasionar rozamiento y evacuar al centro de salud más cercano.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Código:	SGI-P-17-01
		Versión:	06
		Fecha:	04/03/2014
		Página 16 de 18	

6.4 Funciones Generales del Sistema de Gestión Integrado

De acuerdo a la Política del Sistema de Gestión Integrado, de la cual se resume lo siguiente:

IDEAS FUERZA PARA INTERPRETAR LA POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Yo (Liderman) en la ejecución de mis funciones diarias:

BRINDO UN SERVICIO DE SEGURIDAD, CUMPLIENDO CON LAS DISPOSICIONES DEL CLIENTE.

CUIDO EL MEDIO AMBIENTE: HACIENDO UN USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS BÁSICOS (NO DESPERDICIO LUZ O AGUA).

CUIDANDO MI INTEGRIDAD Y SALUD UTILIZANDO MIS EPP.

COOPERO CON REDUCIR EL RIESGO DE ACTIVIDADES ILÍCITAS EN LAS INSTALACIONES DE LOS CLIENTES.

MEJORANDO DÍA A DÍA PORQUE LIDERMAN ME CAPACITA.

Se debe tener en cuenta lo primero:

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES ASPECTOS AMBIENTALES DERIVADOS DE NUESTRAS ACTIVIDADES?

- **Residuos Sólidos**
- **Consumo de Recursos (agua, energía, papel)**

¿QUÉ IMPACTOS AMBIENTALES SE HAN IDENTIFICADO A PARTIR DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES?

- **Contaminación del suelo**
- **Agotamiento del recurso**

¿CÓMO PODEMOS CUIDAR NUESTRO AMBIENTE?

- **Separando y reciclando los residuos sólidos (con lo cual se disminuye la contaminación del suelo).**
- **Consumiendo menos papel o usándolo por ambas caras (con ello se prevé la tala de árboles, los cuales son los pulmones naturales del planeta).**
- **Ahorrando energía (apagando las luces o retirando los enchufes del tomacorriente cuando no sea necesario)**
- **Ahorrando Agua (cerrando los caños correctamente e informar cuando haya fugas).**



FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Código: SGI-P-17-01

Versión: 06

Fecha: 04/03/2014

Página 17 de 18

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PELIGROS DERIVADOS DE NUESTRAS ACTIVIDADES?

- *Uso del arma*
- *Agentes externos*

¿QUÉ RIESGOS SIGNIFICATIVOS SE HAN IDENTIFICADO A PARTIR DE LOS PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD?

- *Muerte*
- *Irritación a la piel, sordera, caídas*

¿CÓMO PODEMOS CUIDAR NUESTRA INTEGRIDAD Y SALUD?

- *Utilizando adecuadamente nuestra arma y sólo cuando el caso lo amerita.*
- *Utilizando los EPP's que se me asignan, de acuerdo a las actividades que realizo.*
- *Comunicando oportunamente a mis superiores cuando un EPP se haya deteriorado.*
- *Participar activamente en la investigación de los incidentes ocurridos en mi zona de trabajo.*
- *Reportando a mis superiores toda acción o condición insegura que se produzca durante mis actividades.*

6.5 Lecciones Antes del Relevo (LAR's)

Hoja de capacitación de los Anexos del folder LAR's y evidencia de conocimiento en SST


Entrega de Equipos de Protección Personal

Anexo # 01 Teléfonos de Emergencia

- *Primer Cuadro "APOYO EXTERNO*
- *Segundo Cuadro "EMPRESAS VECINAS"*
- *Tercer Cuadro "CLIENTE"*
- *Cuarto Cuadro "J&V RESGUARDO"*

Anexo # 02 Puestos de Reacción Inmediata (PRI), para casos de:

- **ASALTO**
- **INCENDIO**
- **SISMO**

 J & V RESGUARDO S.A.C.	FUNCIONES GENERALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Código:	SGL-P-17-01
			Versión:	06
			Fecha:	04/03/2014
			Página 18 de 18	

Anexo # 03 Análisis de Riesgo para casos de:

- **ASALTO**
- **INCENDIO**
- **SISMO**
- **ROBO INTERNO**
- **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Anexo # 04 Plano de extintores y señaléticas (donde el cliente lo permita).

Anexo # 05 Inventario de Extintores y gabinete Contra Incendios.

Anexo # 06 Matriz de Riesgo - Seguridad y Salud en el Trabajo (IPER)

Anexo # 07 Matriz de Riesgo – Ambiental (IAI)

Misceláneas:

- **Últimos LIDERNET (Opcional)**

6.6 Precaución del Lavado de Activos y Subvención del terrorismo

HIPÓTESIS	ACCIÓN A TOMAR
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de sus asociados de negocio • Antecedentes Legales, Penales y Financieros • Monitoreo de las Operaciones de los Asociados 	<ul style="list-style-type: none"> • Según siguientes Documentos: <ul style="list-style-type: none"> - SGL-P-11-01 Selección de Clientes - SGL-P-24-02 Evaluación y reevaluación de Proveedores. • Restricción: <ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes Penales y similares de los Asociados
<ul style="list-style-type: none"> • Reporte Oportuno a las autoridades competentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Referencias Legales: <ul style="list-style-type: none"> - DS 003-2011-IN - Artículo 56.- Del Apoyo a la Policía Nacional - Artículo 60.- De las Prohibiciones (Inciso C)