



# Manual del Sistema de Gestión Integrado



# PROPÓSITO DEL MANUAL

El propósito del presente manual es presentar los procesos, responsabilidades y principales lineamientos del Sistema de Gestión de gestión integrado de la empresa J&V ALARMAS para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y aumentar continuamente su satisfacción.

Se ha tomado como base para la implementación del sistema, los requisitos que establece la Norma ISO 9001: 2015, ISO 45001: 2018, ISO14001:2015 y los exigidos de acuerdo a ley.

# 1. Presentación

J&V ALARMAS es una empresa especializada en servicios de seguridad y vigilancia electrónica. Fue creada como parte de J & V Resguardo S.A.C. en Setiembre de 1995, sin embargo, adquirió independencia como persona jurídica a finales de marzo de 1996.

La primera instalación se realizo en Diciembre de 1995 en el edificio de Procter & Gamble, y la primera cuenta monitoreada fueron los almacenes de Procter & Gamble, quienes hasta la fecha continúan siendo nuestros clientes. En el año 1999 se realizó el primer proyecto de ingeniería en la planta de Lucchetti.

Cuenta con una central de alarmas y monitoreo que funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día todos los días del año. Además cuenta con los profesionales y técnicos altamente capacitados.

## 2. Objetivo

*El objetivo* del presente Manual es presentar los procesos, servicios, responsabilidades y principales lineamientos del Sistema de Gestión Integrado de la empresa J&V ALARMAS

*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 y los exigidos de acuerdo a ley.

## 3. Visión y Misión

### Visión

Aumentar los clientes brindándoles nuestra tecnología, diseño e ingeniería en seguridad electrónica.

### Misión

Brindar un servicio especializado de última generación superando todas las expectativas en los clientes.



## 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 ALARMAS S.A.C. empresa dedicada a brindar servicios de seguridad electrónica, instalación y monitoreo de sistemas de circuito cerrado de televisión y alarmas electrónicas de intrusión, incendio y control de accesos. Opera 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.

Prevenir 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.

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

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.

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. 06  
Fecha: 28/12/2023

  
NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE

[www.liderman.com.pe](http://www.liderman.com.pe)  
Av. Defensores del Morro N° 1620, distrito de Chorrillos, Lima  
Central Telefónica: (511) 204-5200

# 5. Política y Objetivos

Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2022	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Atender oportunamente a los clientes de alarmas con personal propio	Cantidad de atenciones personal liderman / Cantidad de atenciones solicitadas	70%	80%	Jefe de Operaciones de Alarmas	Victor Perez	- Lista de OT - Estado de cada OT	Mensual	Quincena de mes
Venta ponderada anual por atenciones tecnicas en Post Venta	Valor facturado + Valor provisionado	>= 100 mil soles mensual	S/ 152,970.89	Jefe de Operaciones de Alarmas	Victor Perez	- Valor de OT facturada - Valor provisionado	Mensual	Quincena de mes
Ticket de atencion atendidos oportunamente	Cantidad de ticket cerrado en el mes / Total de ticket abiertos del mes	70%	74%	Jefe de Operaciones de Alarmas	Victor Perez	- Cantidad Tickets	Mensual	Quincena de mes
Asegurar el compromiso de realizar la cotizacion por solicitud o requerimiento del cliente de proyectos	Envio de cotizacion / Total de solicitudes recibidas	80%	80%	Jefe de Ingeniería de Seguridad Electronica	Julio Cardeña	- Registro de cotizaciones	Mensual	Quincena de mes
Tener un registro en el sistema de todos los proyectos aprobados para sus ejecucion	Generacion de OT / Ordenes de compra u contratos recibidos	50%	50%	Jefe de Ingeniería de Seguridad Electronica	Julio Cardeña	- Lista de OT - Lista de cotizaciones aprobadas. - Lista de OC u contratos	Mensual	Quincena de mes
Asegurar el compromiso de realizar la Orden de Servicio (OS) para que el Contratista inicie con los trabajos.	Envio de Ordenes de Servicio / Total de Proyectos adjudicados	70%	70%	Supervisor de Proyectos	Yhanfranco León	- Registro de OS	Mensual	Quincena de mes
Asegurar el compromiso de realizar las Actas de Conformidad para que el Contratista pueda facturar su Servicio	Generacion de Actas de Conformidad / Ordenes de compra u contratos recibidos	70%	70%	Supervisor de Proyectos	Yhanfranco León	- Registro de Actas por OT	Mensual	Quincena de mes
Atender oportunamente a nuestros clientes	Numero llamadas contestadas / Total de llamadas recibidas	80%	88%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de llamadas	Mensual	Fin de mes
Solucionar los problemas tecnicos en primera linea sin necesidad de desplazar personal presencial	Numero soluciones en linea / Numero llamadas contestadas	30%	49%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de llamadas - Cantidad de Tickets	Mensual	Fin de mes

# 5. Política y Objetivos

Solucionar los problemas de comunicación en primera linea sin derivar a otras areas	Numero No Test corregidos sin derivar ticket / Total de No Test	30%	41%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de cuentas en No test - Cantidad de Tickets	Mensual	Fin de mes
Solucionar las dudas o consultas de nuestros clientes en primera linea sin derivar a otras areas	Ticket atendido sin derivar / Total de ticket derivado	40%	54%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de Tickets	Mensual	Fin de mes
Retener clientes brindandoles soluciones a su insatisfacción y/o beneficios	Numero clientes solicitaron baja y se recuperó / Números clientes solicitaron baja	25%	46%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de Correos de solicitud de baja	Mensual	Fin de mes
Atender oportunamente las alarmas recibidas en nuestra central de monitoreo (CRA).	Señales recibidas con prioridad 1	80%	94%	Supervisor Centro de Control y Rondas	César Chávez	- Reporte de indicador de área	Mensual	Fin de mes
Reaccionar en tiempos oportunos con nuestros motorizados antes activaciones de alarmas.	Cantidad de atenciones por el personal de líderes de ronda.	80%	109%	Supervisor Centro de Control y Rondas	César Chávez	- Reporte de indicador de área	Mensual	Fin de mes
Se ofrece kits de ventas y adicional se implementa en la cotización como valor agregado una app.	Según los requerimientos de los clientes y previa cotización	70%	70%	Supervisora de ventas	Milagros Dios	Ventas	Mensual	Fin de mes
Atención de requerimientos en tiempos oportunos	Cantidad de atenciones realizadas	80%	80%	Encargado de Almacén	Joel Torres	Reporte indicador de Almacén	Mensual	Fin de mes
Emitir oportunamente los comprobantes considerando su orden de compra y la conformidad del servicio prestado, para el posterior cobro de los mismos según términos de pago.	Cantidad de documentos pendientes x cobrar/ Cantidad de documentos facturados	<=20%	15%	Facturación y Cobranzas	Lizbeth Guzmán	Reporte indicador de Facturación y cobranzas	Mensual	Fin de mes
Satisfacción al cliente	Numero de encuestas satisfactoria / Numero de encuestas	90%	95%	Atención al cliente	Juan Solis	Reporte indicador de Encuestas de Satisfacción	Mensual	Fin de mes
Atenciones de Requerimiento de compras	% de Atenciones =puntaje obtenido x 100 total puntos	> 88%	> 88%	Compras	Joel Torres	Reporte de Requerimientos	Mensual	Semestral
Evaluación de Proveedores	% calificación del promedio simple	> 40%	> 40%	Compras	Joel Torres	Reporte evaluación de proveedores	Anual	Anual
Cumplir con el mantenimiento de todas los vehiculos	Mantenimiento realizado/mantenimiento programado	90%	90%	Mantenimientos	Hilda Ramos	Programa de mantenimientos	Mensual	Mensual

# 5. Política y Objetivos

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL								
Objetivo General	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Mantener la accidentabilidad	Indice de Accidentabilidad	0.16	0.16	SSOMA	SSOMA	Estadísticas de seguridad y salud en el trabajo	Anual	Diciembre 2024
Cumplir las actividades para la prevención de la seguridad y salud en el trabajo, ofreciendo condiciones de trabajo sanos y seguros, dentro del marco de la ley 29783	% Cumplimiento del Programa Anual de SST	90%	90%	SSOMA	SSOMA	Programa de seguridad y salud en el trabajo	Mensual	Mensual
Asegurar las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores	% Cumplimiento del Programa de Vigilancia Médica OcupacionalT	90%	90%	SSOMA	SSOMA	Programa de seguridad y salud en el trabajo	Mensual	Mensual
MEDIO AMBIENTE								
Objetivo General	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2024	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Implementar y mantener procesos que permitan prevenir la contaminación ambiental; gestionando nuestros aspectos e impactos ambientales.	% Cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental	90%	90%	SSOMA	SSOMA	Programa de gestión ambiental	Mensual	Mensual

## 6. Alcance del SGI



**ISO 9001:2015**

“VENTAS, DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE  
INGENIERÍA PARA SISTEMAS DE INTRUSIÓN, CONTROL DE  
ACCESOS, CCTV (CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN),  
DETECCIÓN DE INCENDIOS E INSTALACIÓN DE SISTEMAS PARA  
LA SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y MONITOREO DE ALARMAS.

## 6. Alcance del SGI



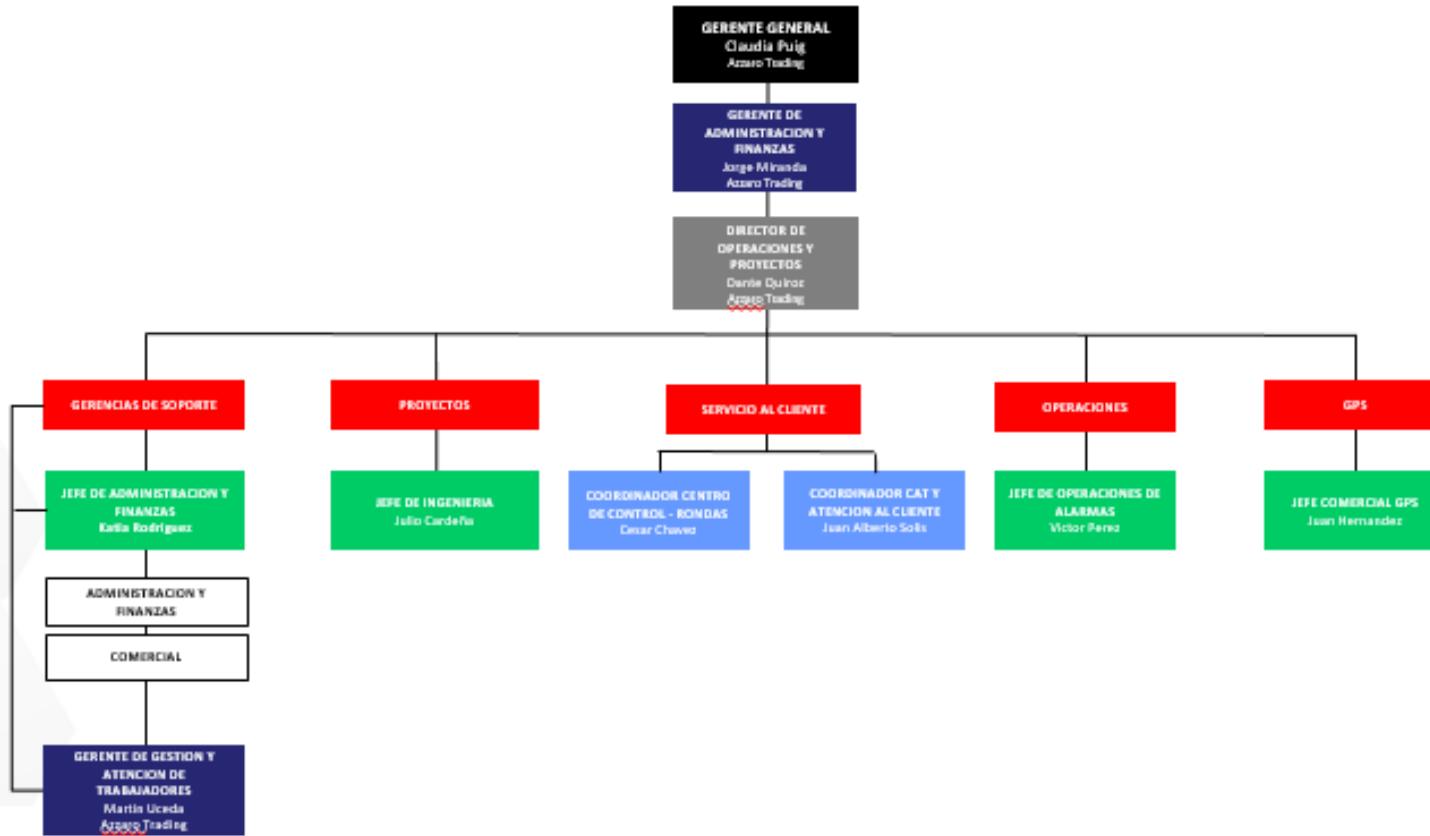
**ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

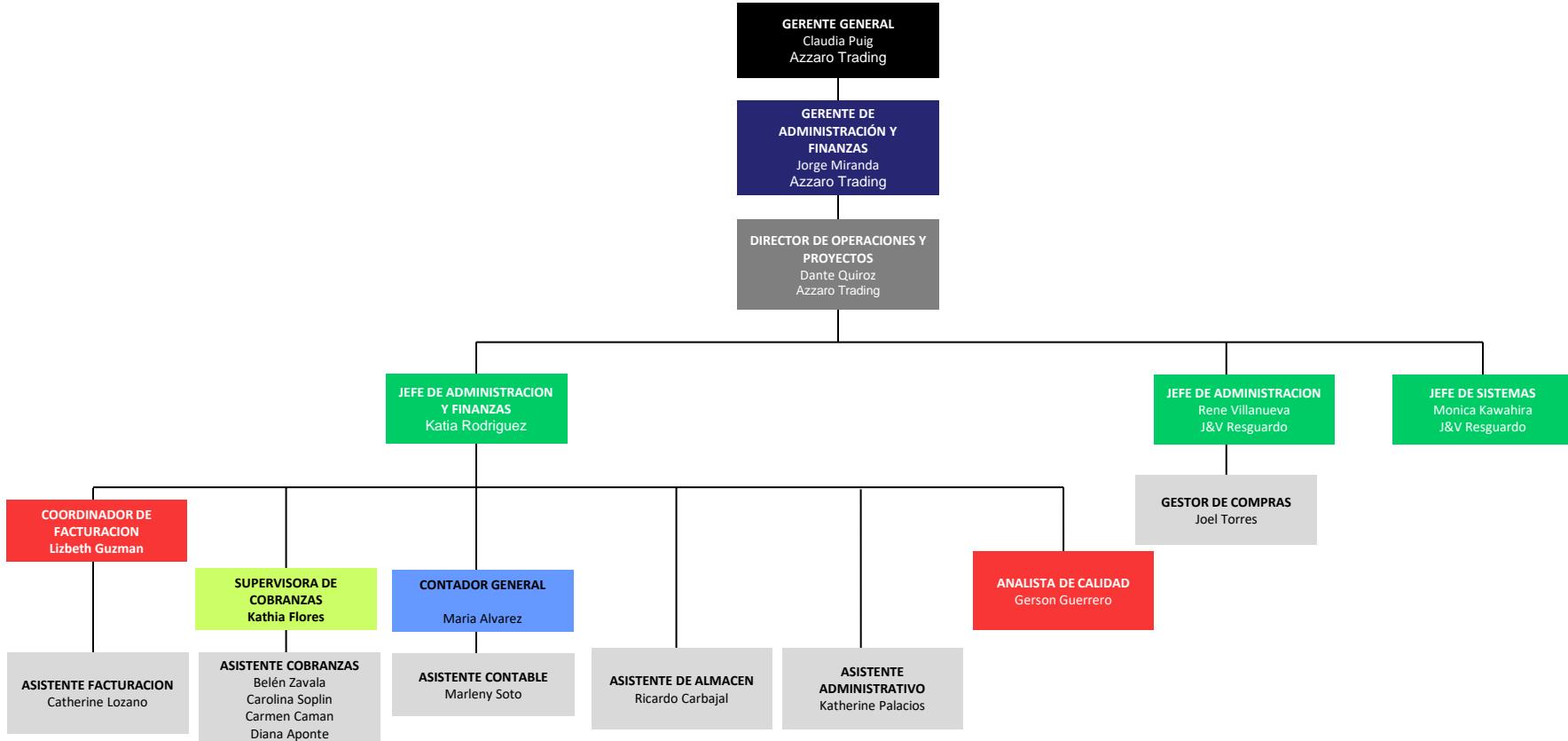
*“SERVICIO DE INSTALACIÓN, MONITOREO Y  
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS EN SEGURIDAD  
TECNOLÓGICA*

”



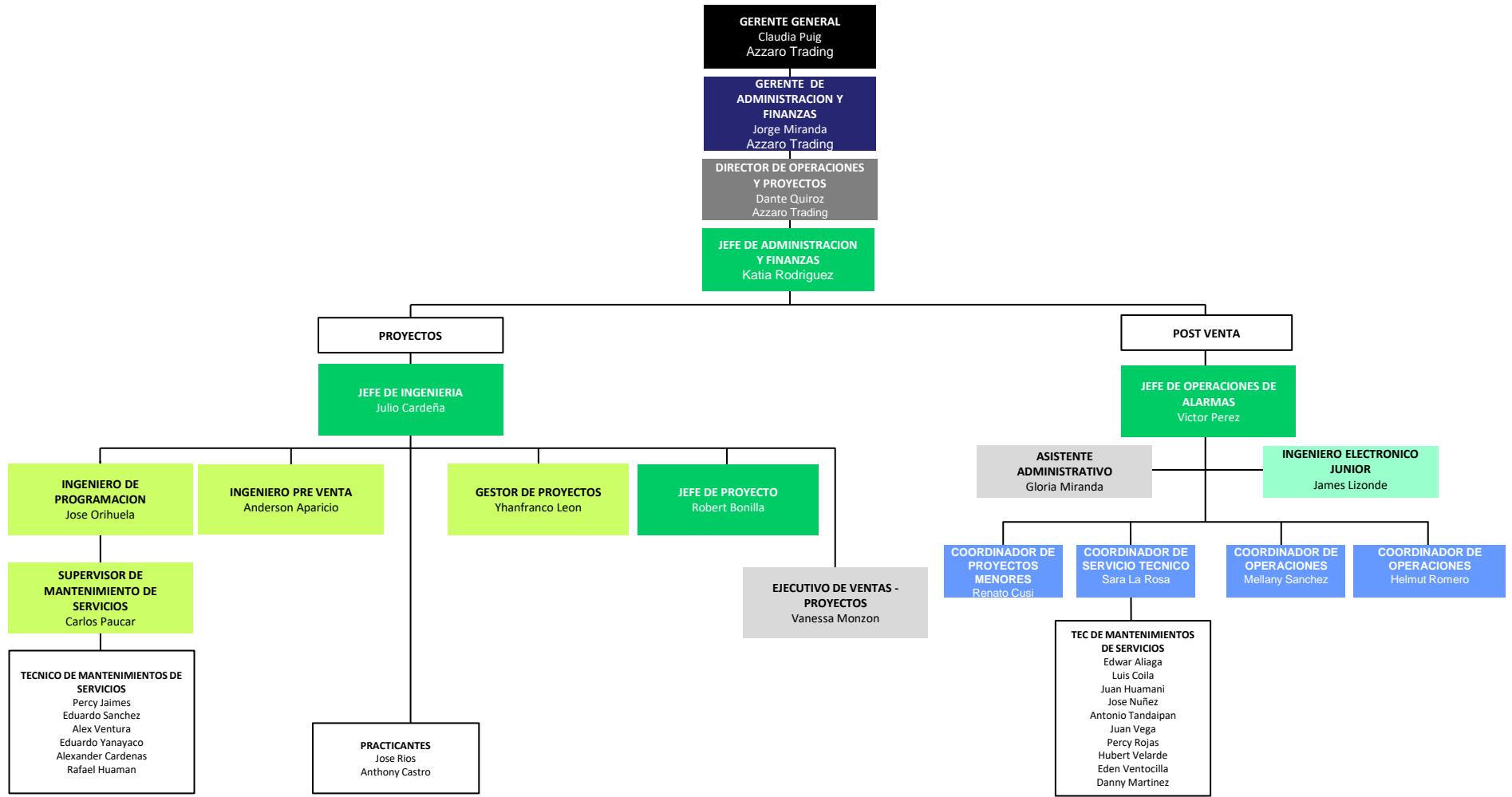
# 7. Organigrama Estructural

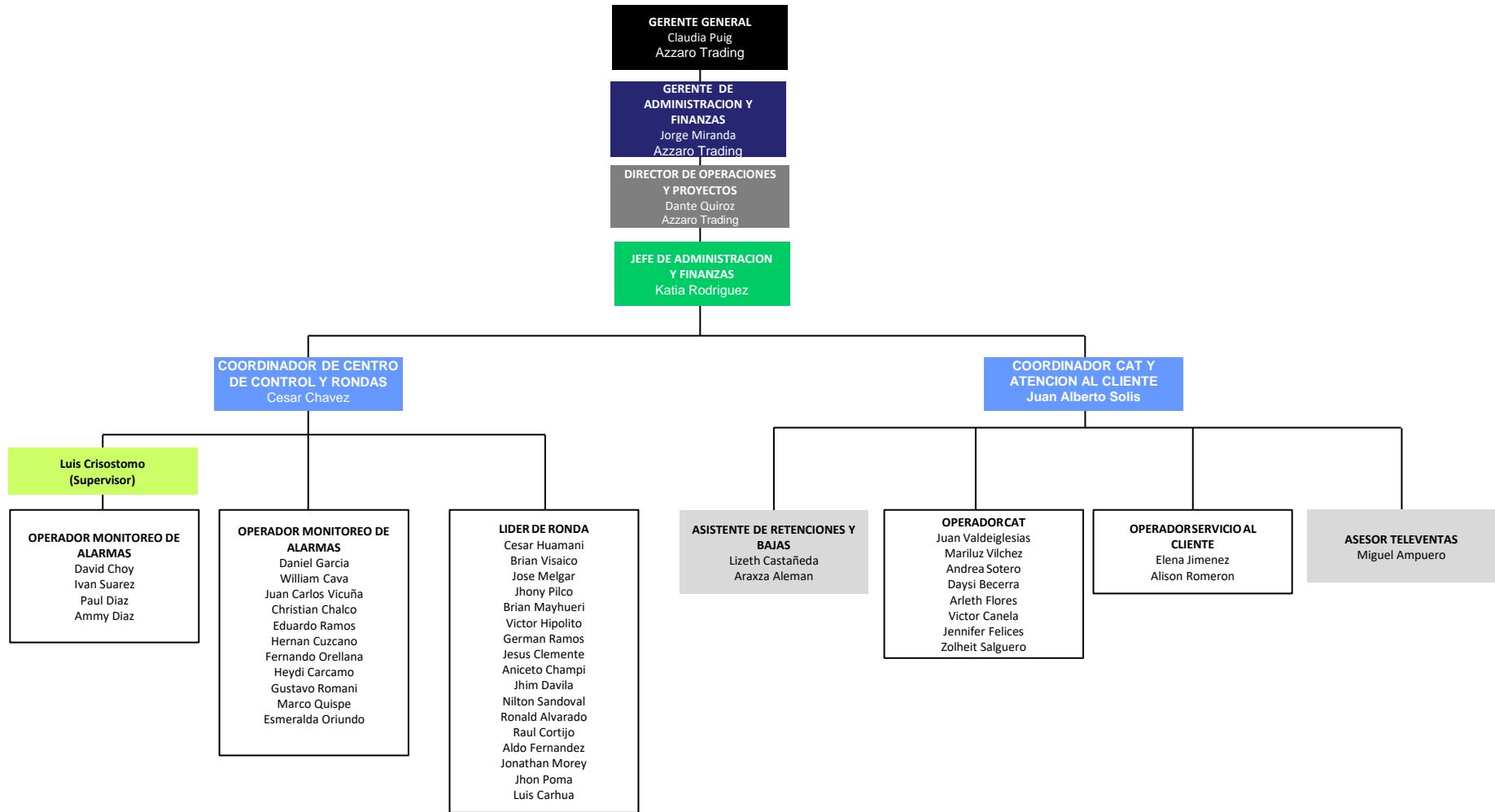


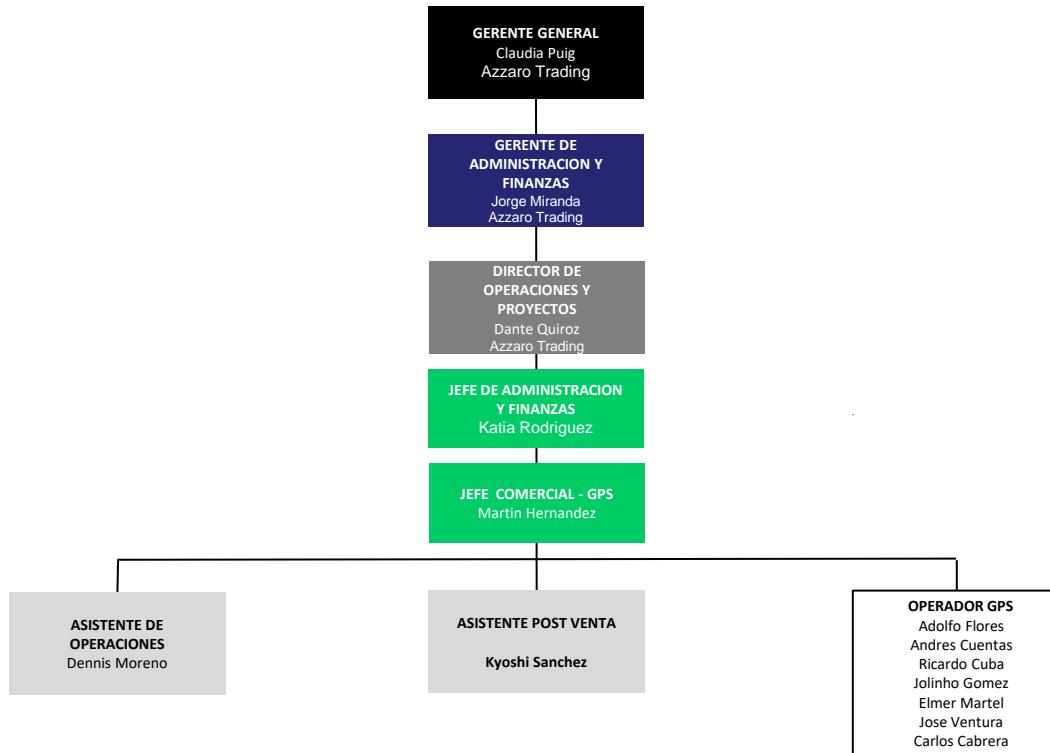












# 8. Análisis del Contexto de la Organización

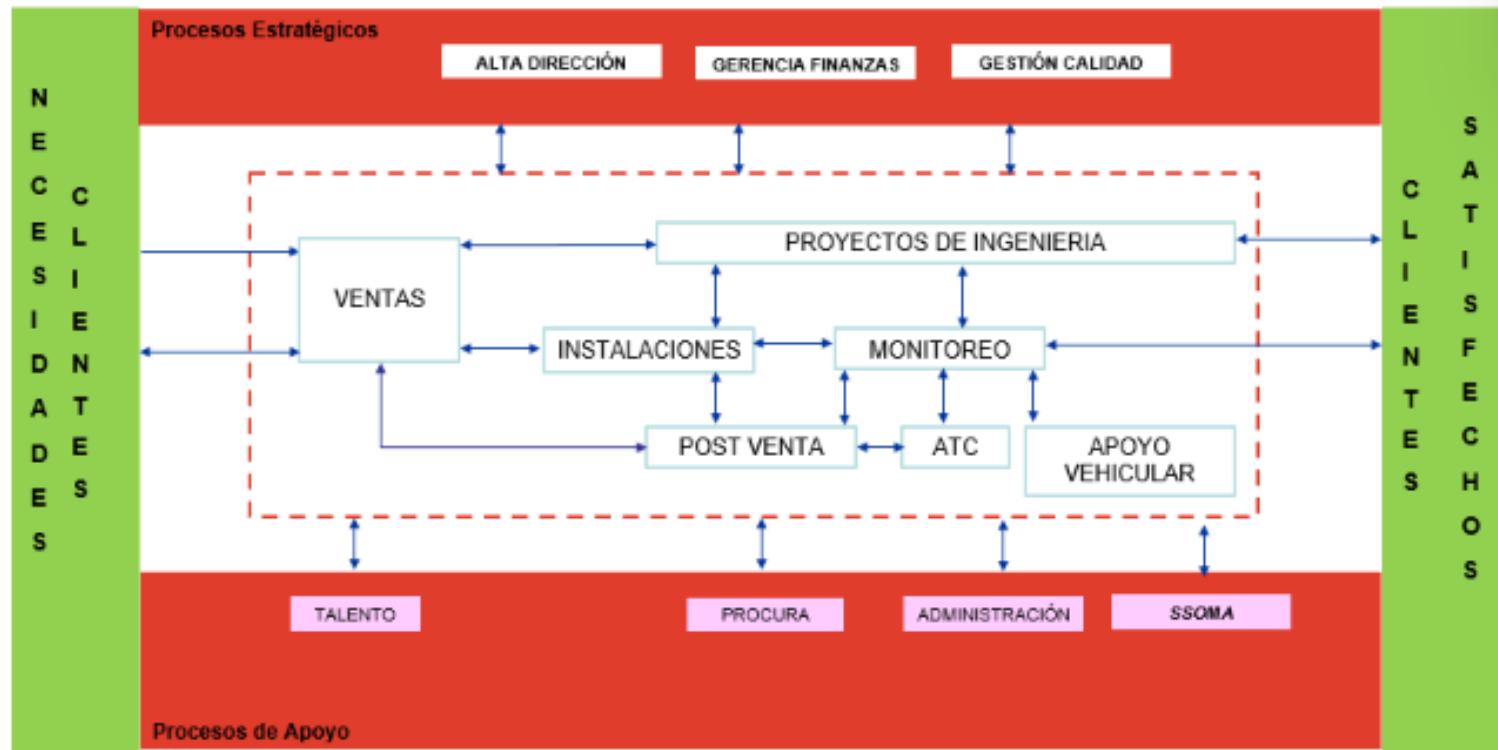
Matriz FODA		OPORTUNIDADES						AMENAZAS							
		Mejorar estrategias en planeamiento del servicio	Nuevos Clientes ( Mayor alcance comercial con clientes Certificados)	Confianza con el cliente	Recomendaciones por el cliente y sensibilización	Mejorar estrategia de prestigio empresarial	Cultura al personal	Alta competencia tecnológica y/o acordado	Proveedores con incumplimiento de requisitos legales SST, laborales y Medio Ambiente	falta de cumplimiento en los clientes como en la empresa	Delincuencia en la sociedad	Personal con falta de valores y/o cultura			
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11			
FORTALEZAS	Personal capacitado en Diseño de Ingeniería	X1	5	2	5	4	3	19	5	2	2	1	4	16	
	Tecnología moderna en los equipos electrónicos	X2	5	5	2	4	1	17	5	5	2	4	3	21	
	<b>Certificación en la ISO 14001 Y 45001</b>	x3	3	3	2	4	3	15	4	3	5	3	4	22	
	Políticas de confidencialidad	X4	5	3	5	5	4	22	2	1	2	5	5	20	
	Procedimientos establecidos en la seguridad patrimonial	X5	3	4	5	5	3	20	4	1	3	5	4	20	
	Personal de Vigilancia 24/7 todo el año	X6	3	2	5	5	5	20	3	1	1	5	4	19	
			24	19	24	27	19	113	23	13	15	24	20	23	118
DEBILIDADES	Poco personal en el área de Diseño de Ingeniería	X7	5	1	1	1	1	9	4	2	2	1	1	11	
	<b>Conocimientos básicos en el sistema de gestión ISO 9001, 14001 y 45001</b>	X8	3	3	2	4	3	15	3	3	2	3	3	17	
	Stock no utilizado. Desuso y/o desgaste de equipos	X9	5	4	5	4	1	19	5	5	5	5	5	28	
	Rotación del personal en revisión de cámaras de los clientes	X10	5	2	5	4	5	21	3	1	2	5	5	20	
	Falta de continuidad del seguimiento de los procedimientos establecidos	X11	5	2	3	4	5	19	4	1	3	4	3	19	
	Dependencia de los valores del personal operativo	X12	4	1	5	4	5	19	5	1	1	5	5	22	
			27	13	21	21	20	102	24	13	15	23	22	20	117

# 9. Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas

Nº	PARTE INTERESADA	REQUISITO (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)	PODER	INTERES	
1	Intern o	Comercial / Accionista / Inversionista	Captar nuevos clientes Fidelizar a clientes actuales Mejorar margenes de rentabilidad	3 2 3	4 4 4
2		<b>Comité SST</b>	<b>Cumplimiento de normativa legal SST</b> <b>Condiciones de trabajo seguras y saludables</b>	2 2	4 3
3		Alta Dirección	Cumplimiento de metas	4	4
4		Empleados y Líderes de procesos	Pago oportuno de haberes Mejora en las condiciones salariales Capacitación <i>en temas SST, SECURITY y MA</i> Condiciones apropiadas de trabajo	4 3 3 2	3 2 4 3
5		Proveedores y Contratistas	Calidad del requerimiento solicitado <b>Cumplir con los lineamientos en materia de SST Y MA</b>	4 3	4 4
6		Clientes	Mejores modalidades de pago Realización del servicio acorde al contrato (Procedimientos y políticas) <b>Cumplimiento del contrato y otros requisitos (servicio, SST, ambiental)</b> <b>Cumplimiento de normativa legal (laboral, SST, ambiental, sector)</b>	2 4 4	4 4 4
7		Competencias y Mercados	Precio Competitivo	2	3
8		Entidades Financieras	Servicio de calidad (Personal entrenado y capacitado) Mayores consumos ( préstamos) Menos Riesgo en la obtención de préstamo.	3 2 1	4 3 4
9		Entidades Gubernamentale s	Cumplimiento de compromisos Cumplimiento de obligaciones legales <i>y normativas SST</i>	4	4
10		Entorno Social	Mayor puestos de trabajo Mejoras en la comunidad	2 2	4 2
11	Medio Ambiente	Cumplir Normas Legales ambientales		4	3

# 10. Interacción de Procesos

## Mapa de Procesos



Revisión: 03/01/2024

# APOYO

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

A través del área de Administración y Finanzas, J&V ALARMAS provee los recursos necesarios para los servicios que presta, así como para implementar y mantener el SGI, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del Cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, previniendo accidentes laborales y manteniendo el compromiso con el medio ambiente.

### RECURSOS HUMANOS

La competencia del personal que realiza trabajos que afectan al SGI de los productos se evalúa respecto a las exigencias del puesto definidas en el Perfil de Puestos y se proporciona la capacitación requerida o se toman otras acciones para contar con personal competente.

J&V ALARMAS cuenta con los procedimientos documentados, en el File Personal de cada trabajador se mantienen registros de la evaluación de la competencia en material de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, incluyendo registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

J&V ALARMAS asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos del SGI a través de las reuniones de difusión, cuyos registros son conservados por el área de Recursos Humanos.

# APOYO

## INFRAESTRUCTURA

J&V ALARMAS cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los productos, para tal fin cuenta con:

- Oficinas de trabajo.
- Almacén de equipos y materiales.
- Servicios de apoyo como vehículos para el transporte de los equipos y personal, teléfonos, sistemas de información y otros servicios necesarios para lograr la conformidad de los requisitos.

## AMBIENTE DE TRABAJO

Para lograr la conformidad con respecto a los requisitos del servicio J&V ALARMAS tiene implementado, de acuerdo a lo requerido, lo siguiente:

Métodos de trabajo (los controles establecidos para el proceso detallado en el Producción y Prestación del Servicio).

Equipos apropiados de protección personal.

# **COMUNICACIÓN**

## **COMUNICACIÓN INTERNA**

- Política de puertas abiertas
- Teléfonos fijos y celulares.
- Correo electrónico.
- Reuniones periódicas.
- Manuales, procedimientos, instructivos.
- Informes, cartas, actas, memorándums.
- Capacitación y charlas.
- Programas de Talento Humano

## **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Toda comunicación externa debe ser autorizada y firmada por jefes de área, subgerentes y gerente.

Así mismo el documento deberá ser entregado con hoja membretada y con código de control interno por área



## **CONTROL DE CAMBIOS**

Los cambios potenciales documentarios identificados deben ser informados por el personal a su jefe directo que a su vez comunicará al área de SGI mediante un correo la necesidad de actualización del documento, luego el área de SGI deberá registrarla en la Lista Maestra de documentos indicando versión y fecha de la actualización, así mismo, registrarla en AL-SGI-F-006-02 Control de Cambios

## **CONOCIMIENTO**

Toda oficialización de cambio, elaboración o nueva gestión física, documentaria, reglamentaria, etc., debe ser difundido y comunicado a todo el Personal involucrado vía correo electrónico, web, redes sociales, documentación física, radio LIDERMAN, charlas y/o capacitaciones en material de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.



## **PLANIFICACIÓN**

Los jefes y gerentes de áreas deben asegurar su planificación SGI con el fin de cumplir con los requisitos citados en el punto 4 Contexto de la Organización de la ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, así como con los Objetivos, a través de:

- Mapa de Procesos, en el cual se identifican los procesos del SGI, se determina su secuencia e interacción.
- Indicadores de gestión para realizar el seguimiento y/o medición de los procesos respecto a los objetivos del SGI y resultados planificados.
- Los cambios en el SGI son planificados y realizados en forma controlada para asegurar que se mantenga su integridad.

## **ENFOQUE EN EL CLIENTE**

La Alta Dirección se asegura que los requisitos de los Clientes sean determinados y cumplidos con el fin de aumentar la satisfacción de los mismos, según lo establecido en los puntos 8.2 Requisitos para los productos y servicios de la ISO 9001:2015, , ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

# OPERACIÓN

J&V ALARMAS siempre estará 100% operativos, el personal operativo como administrativo debe siempre operar de acuerdo a los Objetivos y metas en:

- Planificación y control operacional
- Requisitos para los servicios
- Cambios de requisitos en los servicios
- Diseño y desarrollo de los servicios
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y provisión del servicio
- Liberación de los productos y servicios



# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

J&V ALARMAS planifica los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora determinando los métodos aplicables y el alcance de su utilización, para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurarse de la conformidad del SGI.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGI.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

J&V ALARMAS realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante encuestas anuales de satisfacción para servicios técnicos y semestrales para nuevas instalaciones. Los resultados de la encuesta son analizados de acuerdo al punto Análisis de Datos, del presente Manual.



# AUDITORÍA INTERNA

J&V ALARMAS por ser una empresa de servicios, continuamente esta pasando por auditorías internas (Homologaciones) por el Cliente. Así mismo como requisito legal y normativo, por lo mínimo se debe realizar una auditoría interna para asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Integrado implementado.

J&V ALARMAS ha implementado el procedimiento Auditorias Internas para planificar, efectuar, registrar y comunicar los resultados de las auditorias internas, las cuales se realizan con el fin de evaluar que:

Se cumple con las disposiciones planificadas; con los requisitos del SGI establecidos por J&V ALARMAS y con los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018. normativa establecida.

El SGI ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las acciones correctivas de las no conformidades identificadas en la auditoria son solucionadas sin demora indebida por los responsables del área auditada.

La verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación se realizan como se indica en el punto Acción Correctiva, del presente manual.

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

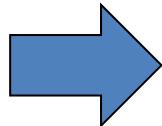
El Gerente General con los gerentes, Jefes de Área, revisa por lo menos una vez al año el desempeño del SGI para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, así como evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el SGI, incluyendo la Política y los Objetivos de Sistema de gestión Integrado



# 11. Descripción de los Procesos

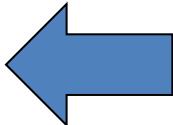
## VENTAS

Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Se ofrece kits de ventas y adicional se implementa en la cotización como valor agregado una app.	Según los requerimientos de los clientes y previa cotización	70%	80%	Supervisora de ventas	Milagros Dios	Ventas	Mensual	Fin de mes



### ENTRADAS:

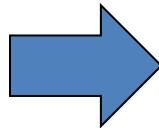
- \**Proyectos de Ingeniería*
  - Requerimientos del cliente
- \**Mantenimiento*
  - Requerimientos del cliente
  - Lista de precios
  - Información del servicio técnico  
(pudiendo ser O.T., croquis de instalación., correo)
- \**Instalaciones*
  - Datos del cliente
  - Requerimientos del cliente
  - Información del stock del almacén
  - Lista de precios (cuando aplica)



### SALIDAS:

- \**Proyectos de Ingeniería*
  - Cotización aprobada. (puede darse por:  
orden verbal, Correo electrónico, O.C.)
- \**Mantenimiento*
  - Cotizaciones aprobada (cuando aplica)
- \**Instalaciones*
  - Cotizaciones aprobada
  - Contratos
  - No. de cuenta de cliente.
  - Correo electrónico
  - Croquis de las instalaciones (cuando aplica)

# PROYECTOS DE INGENIERÍA

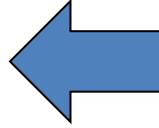


## ENTRADAS:

- Cotización aprobada
- Croquis de instalación (cuando aplique)
- Equipos y materiales
- Solicitud de contratista

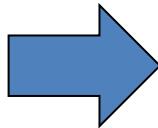
## SALIDAS:

- Acta de entrega
- Protocolo de Prueba (Cuando aplique)
- Cuaderno de obra (Cuando aplique)
- Historial de obra (Cuando aplique)
- Lista de verificación (varios)



Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Asegurar el compromiso de realizar la Orden de Servicio (OS) para que el Contratista inicie con los trabajos.	Envio de Ordenes de Servicio / Total de Proyectos adjudicados	70%	60%	Supervisor de Proyectos	Yhanfranco León	- Registro de OS	Mensual	Quincena de mes
Asegurar el compromiso de realizar las Actas de Conformidad para que el Contratista pueda facturar su Servicio	Generacion de Actas de Conformidad / Ordenes de compra u contratos recibidos	70%	60%	Supervisor de Proyectos	Yhanfranco León	- Registro de Actas por OT	Mensual	Quincena de mes
Se ofrece kits de ventas y adicional se implementa en la cotización como valor agregado una app.	Según los requerimientos de los clientes y previa cotización	70%	80%	Supervisora de ventas	Milagros Dios	Ventas	Mensual	Fin de mes

# INSTALACIONES



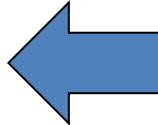
## ENTRADAS:

- Cotizaciones aprobadas
- Croquis de instalación
- Equipos y materiales
- Programación de técnicos



## SALIDAS:

- Sistema instalado.

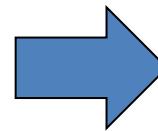


Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Atender oportunamente a los clientes de alarmas con personal propio	Cantidad de atenciones personal liderman / Cantidad de atenciones solicitadas	70%	75%	Jefe de Operaciones de Alarmas	Victor Perez	- Lista de OT - Estado de cada OT	Mensual	Quincena de mes
Venta ponderada anual por atenciones tecnicas en Post Venta	Valor facturado + Valor provisionado	>= 90 mil soles mensual	S/.123,182.09	Jefe de Operaciones de Alarmas	Victor Perez	- Valor de OT facturada - Valor provisionado	Mensual	Quincena de mes
Ticket de atencion atendidos oportunamente	Cantidad de ticket cerrado en el mes / Total de ticket abiertos del mes	70%	77%	Jefe de Operaciones de Alarmas	Victor Perez	- Cantidad Tickets	Mensual	Quincena de mes

# MONITOREO

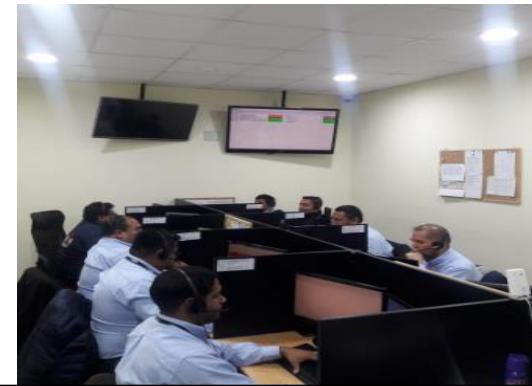
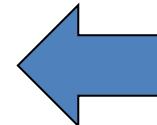
## ENTRADAS:

- Señales de comunicación
- File del cliente



## SALIDAS:

- Servicio de Monitoreo
- Información para Apoyo vehicular
- Información del cliente en el softguard

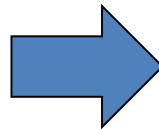


Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Atender oportunamente a nuestros clientes	Numero llamadas contestadas / Total de llamadas recibidas	90%	95%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de llamadas	Mensual	Fin de mes
Solucionar los problemas técnicos en primera linea sin necesidad de desplazar personal presencial	Numero soluciones en línea / Numero llamadas contestadas	30%	100%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de llamadas - Cantidad de Tickets	Mensual	Fin de mes
Solucionar los problemas de comunicación en primera linea sin derivar a otras areas	Numero No Test corregidos sin derivar ticket / Total de No Test	30%	100%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de cuentas en No test - Cantidad de Tickets	Mensual	Fin de mes
Solucionar las dudas o consultas de nuestros clientes en primera linea sin derivar a otras areas	Ticket atendido sin derivar / Total de ticket derivado	40%	100%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de Tickets	Mensual	Fin de mes
Retener clientes brindandoles soluciones a su insatisfacción y/o beneficios	Numero clientes solicitaron baja y se recuperó / Números clientes solicitaron baja	30%	100%	Coordinador de Atencion al Cliente y CAT	Juan Solis	- Cantidad de Correos de solicitud de baja	Mensual	Fin de mes

# APOYO VEHICULAR

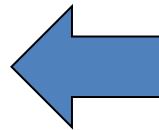
## ENTRADAS:

- Lista de Abonados
- Rol de servicio de los Supervisores de Apoyo vehicular
- Información del Centro de control



## SALIDAS:

- Lista de Abonados actualizada.
- Reporte al Centro de control
- Registro de Apoyo vehicular
- Servicio de Apoyo vehicular



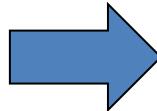
Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Atender oportunamente las alarmas recibidas en nuestra central de monitoreo (CRA).	Señales recibidas con prioridad 1	85%	90%	Supervisor Centro de Control y Rondas	César Chávez	- Reporte de indicador de área	Mensual	Fin de mes
Reaccionar en tiempos oportunos con nuestros motorizados ante activaciones de alarmas.	Cantidad de atenciones por el personal de líderes de ronda.	90%	100%	Supervisor Centro de Control y Rondas	César Chávez	- Reporte de indicador de área	Mensual	Fin de mes

# COMPRAS

## ENTRADAS:

### \*Mercado Nacional

- Solicitud de compra
  - Stock almacén
  - Orden de Compra
  - Especificaciones técnicas
- \*Mercado Internacional**
- Orden de Compra
  - Requerimientos del almacén
  - Nuevos Proyectos.



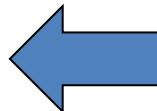
## SALIDAS:

### \*Mercado Nacional

- Productos (Equipos y materiales)
- Copia de Guías de Remisión

### \*Mercado Internacional

- Factura
- Guía de embarque
- Liquidación de cobranza del agente de aduanas
- Productos



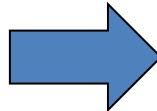
Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Atenciones de Requerimiento de compras	% de Atenciones =puntaje obtenido x 100 total puntos	> 88%	95%	Compras	Joel Torres	Reporte de Requerimientos	Mensual	Semestral
Evaluación de Proveedores	% calificación del promedio simple	> 40%	100%	Compras	Joel Torres	Reporte evaluación de proveedores	Anual	Anual

# COMPRAS

## ENTRADAS:

### \*Mercado Nacional

- Solicitud de compra
  - Stock almacén
  - Orden de Compra
  - Especificaciones técnicas
- \*Mercado Internacional**
- Orden de Compra
  - Requerimientos del almacén
  - Nuevos Proyectos.



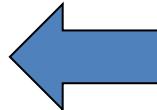
## SALIDAS:

### \*Mercado Nacional

- Productos (Equipos y materiales)
- Copia de Guías de Remisión

### \*Mercado Internacional

- Factura
- Guía de embarque
- Liquidación de cobranza del agente de aduanas
- Productos

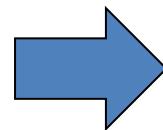


Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Atenciones de Requerimiento de compras	% de Atenciones =puntaje obtenido x 100 total puntos	> 88%	95%	Compras	Joel Torres	Reporte de Requerimientos	Mensual	Semestral
Evaluación de Proveedores	% calificación del promedio simple	> 40%	100%	Compras	Joel Torres	Reporte evaluación de proveedores	Anual	Anual

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

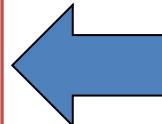
## ENTRADAS:

- Documentos (Manual, procedimientos, instructivos, formatos, otros)
- No conformes
- Plan Anual y Programa de Auditorías
- Auditores calificados
- Reclamos
- Encuestas



## SALIDAS:

- Control de Documentos y Registros
- Procesos auditados
- Informe de Auditoría Interna
- Control de no conformes
- Acciones correctivas y/o preventivas
- Información para la Revisión por la Dirección

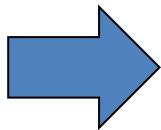


Objetivo General	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Actualizar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento de los Objetivos específicos programados/ Cumplimiento de objetivos específicos ejecutados	100%	88%	Ruth Ponce	Ruth Ponce	Cumplimiento de los Objetivos de Calidad del 2021 - 2022	Anual	diciembre 2023

# FACTURACIÓN Y COBRANZAS

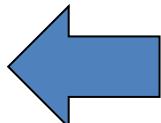
## ENTRADAS:

- Datos del cliente: razón social, RUC, número telefónico, dirección.
- Monto por cobrar
- Detalles del servicio prestado.
- O.T. a facturar



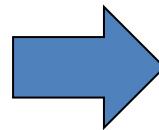
## SALIDAS:

- Factura o boleta cobrada
- Depósito de lo cobrado
- Comprobante de pago
- Voucher



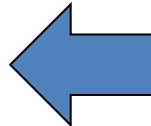
Objetivos Específicos	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar
Emitir oportunamente los comprobantes considerando su orden de compra y la conformidad del servicio prestado, para el posterior cobro de los mismos según términos de pago.	Cantidad de documentos pendientes x cobrar/ Cantidad de documentos facturados	<=20%	100%	Facturación y Cobranzas	Lizbeth Guzmán	Reporte indicador de Facturación y cobranzas	Mensual	Fin de mes

# Seguridad Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA)



## ENTRADAS

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



## SALIDAS

- Estadísticas SST y MA
- Cumplimiento de Programa Anual SSOMA

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL									
Objetivo General	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2023	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar	
Mantener la accidentabilidad	Índice de Accidentabilidad	0.16	0.16	SSOMA	SSOMA	Estadísticas de seguridad y salud en el trabajo	Anual	Diciembre 2024	
Cumplir las actividades para la prevención de la seguridad y salud en el trabajo, ofreciendo condiciones de trabajo sanos y seguros, dentro del marco de la ley 29783	% Cumplimiento del Programa Anual de SST	90%	90%	SSOMA	SSOMA	Programa de seguridad y salud en el trabajo	Mensual	Mensual	
Asegurar las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores	% Cumplimiento del Programa de Vigilancia Médica Ocupacional IT	90%	90%	SSOMA	SSOMA	Programa de seguridad y salud en el trabajo	Mensual	Mensual	
MEDIO AMBIENTE									
Objetivo General	Indicador	Meta	Grado de Cumplimiento 2024	Responsable de Reportar	Responsable de Seguimiento	Evidencia	Frecuencia	Fecha Aproximada a Solicitar	
Implementar y mantener procesos que permitan prevenir la contaminación ambiental; gestionando nuestros aspectos e impactos ambientales.	% Cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental	90%	90%	SSOMA	SSOMA	Programa de gestión ambiental	Mensual	Mensual	



**¡GRACIAS!**