

## **Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001** **Hermes Transportes Blindados.**

El Sistema de Gestión de Calidad de Hermes Transportes Blindados tiene como alcance los procesos de Traslado de Valores, Procesamiento, Administración de Cajeros Automáticos, Servicios Globales y Seguridad de Planta.

La Certificación del SGC se logró en la Sede Central de Lima en Noviembre 07 y en las Sucursales de Arequipa y Cajamarca en Junio 08, en Agosto 08 entró en vigencia el SGC a nivel nacional.

La adecuación a los requisitos de la Norma ISO 9001 nos ha ayudado en lo siguiente:

### **Con respecto a nuestros clientes:**

- Se ha complementado los acuerdos de servicios existentes, implementando controles para su cumplimiento.
- Se mide periódicamente la satisfacción del cliente, en base a lo cual hemos identificado variantes a nuestros servicios y estamos trabajando en las oportunidades de mejora detectadas.
- Se analizan periódicamente las quejas y reclamos de alto impacto o repetitivos, implementando las acciones correctivas y preventivas necesarias.

### **Con respecto a la mejora continua:**

- Nos permite encausar todas las oportunidades de mejoras existentes, no solamente derivadas de las auditorías internas, verificando la implementación y eficacia de las acciones tomadas.

### **Con respecto a las compras:**

- Se ha implementado un procedimiento para la selección y evaluación de proveedores críticos, en función a criterios claramente definidos.
- Se ha incidido en la revisión y remisión de especificaciones a proveedores, principalmente en los casos de contratación de servicios.
- Se ha implementado criterios para la verificación de los materiales comprados.

### **Con respecto a la calidad de nuestros procesos operativos:**

- Se ha mejorado el resultado de los indicadores de nuestros servicios, cumpliendo las metas definidas, incidiendo en el análisis mensual de los mismos y tomando las acciones correctivas cuando corresponda.
- Nos ha permitido estandarizar los procedimientos a nivel nacional, implementando las mejores prácticas posibles.
- Se ha mejorado en la gestión del mantenimiento de vehículos, equipos e infraestructura, aumentando la disponibilidad y operatividad de los mismos.
- Se ha mejorado la identificación y trazabilidad de nuestros servicios, permitiéndonos analizar integralmente nuestros procesos.
- Se han implementado controles para identificar servicios que no cumplan los requisitos de nuestros clientes, efectuando el tratamiento adecuado según corresponda.

### **Con respecto al control de documentos y registros:**

- Creación de un sistema de administración de documentos, que asegura el acceso de los documentos vigentes por los usuarios correspondientes.

### **Con respecto a nuestro personal:**

- Se han elaborado los perfiles de los puestos, lo cual ha permitido mejorar la selección del personal, así como ha permitido identificar las acciones necesarias para mantener la competencia de nuestro personal.
- Se ha incrementado la motivación de nuestro personal, al definir canales de comunicación para el análisis de las sugerencias.