

## **EXPERIENCIA EN LA IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001 EN G4S PERU S.A.**

---

---

### **ANTECEDENTES**

El proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 se inició en Mayo del 2005 por iniciativa de la Gerencia General quien en un principio determinó que el sistema de gestión de la calidad se implementara en toda la empresa, pero a medida que se avanzó el proyecto la realidad nos enseñó que era un proyecto de una gran magnitud y por tanto iba a ser muy difícil su ejecución debido a las múltiples líneas de negocio que tiene G4S PERU S.A. De este modo, la Gerencia reconsideró la decisión de reducir el alcance del sistema a una de las líneas de negocio que en ese entonces había conseguido dos certificaciones (BASC y DGAC), habiéndose generado en el personal familiaridad en el manejo de sistemas de gestión.

### **ALCANCE DEL SISTEMA**

El Sistema de Gestión de la Calidad de G4S PERU S.A. está basado en la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2001 y abarca todos los procesos relacionados con los: "SERVICIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA, INSPECCIÓN DE EQUIPAJE Y CARGA AEREA CON MÁQUINAS DE RAYOS X Y TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAL DE AEROLINEAS Y FUNCIONARIOS DE NUESTROS CLIENTES EN LA CIUDAD DE LIMA".

### **SITUACION:**

#### **ANTES DE LA IMPLANTACION DEL SGC**

Antes de la implantación del SGC la organización convivía con prácticas de gestión informales, donde cada persona trabaja a su manera y los procesos eran lentos e ineficientes. Esta situación se podía apreciar en lo siguiente:

- Los trabajos en las áreas administrativas y operativas se ejecutaban sin tener nada documentado (Procedimientos).
- Los pocos documentos que existían no se estaban estandarizados
- En algunos procesos no se generaban registros.
- Ante una ocurrencia no existían registros que evidenciaran los hechos.
- No se disponía de un método sistemático para conocer el grado de satisfacción de los clientes.
- No se realizaba un seguimiento al tratamiento de las quejas de los clientes
- El personal no tenía claridad en cuanto al desarrollo de sus funciones

#### **DESPUES DE LA IMPLANTACION**

Al término de la implantación del Sistema se evidenciaron en la organización las siguientes mejoras:

- Con la creación de los procedimientos operativos, administrativos y de gestión, estandarizados, existe un mayor ordenamiento y las cosas se hacen siguiendo una secuencia
- El llenado de los registros del SGC nos permite hacer un seguimiento a las actividades y atender cualquier requerimiento del cliente relacionado con servicios anteriores
- El personal tiene mayor claridad en la realización de sus funciones y procedimientos
- Para la implementación de los servicios el margen de error en cuanto a personal y logística ha disminuido
- Existe un método para atender las quejas y reclamos de los clientes, el cual nos permite verificar si las acciones tomadas fueron las correctas.

- Se dispone de documentación sobre la satisfacción de los clientes la cual es recogida semestralmente, analizada y se toman acciones derivadas de ella.
- Mejora en el clima laboral.

## **DIFICULTADES**

Durante la implantación del SGC tuvimos dificultades que se fueron superando a medida que se acercaba la fecha que la Gerencia General había planificado para obtener la certificación, estas fueron:

- La rutina del día a día en algunas ocasiones impedía el avance de las actividades inherentes a la implantación del SGC.
- La falta de ambientes para la capacitación del personal
- El personal se resistía a desprenderse de su forma de trabajar, no permitía el cambio porque se sentía mas cómodo con los hábitos adoptados.
- Tuvimos que lidiar con el personal en cuanto al llenado de los registros.

## **ALGUNAS CIFRAS:**

- Reducción de las quejas de los clientes en 80%
- Incremento de nuevos clientes:
  - Seguridad Aeroportuaria: 02
  - Transporte: 02
  - Inspección Máquina Rayos X: 02
- Reducción de no conformidades en 90%

## **FACTORES CLAVES DEL ÉXITO**

Los factores que hicieron posible la implantación de nuestro sistema de gestión y su posterior certificación y mantenimiento son:

- Compromiso y participación de la alta dirección
- Compromiso del personal de la Unidad de Negocio
- Motivación por ser la primera empresa certificada en el rubro de seguridad aeroportuaria, transporte de funcionarios, e inspección de maquina de RX.

## **EL FUTURO EN G4S PERU S.A.**

No obstante que G4S PERU S.A. obtuvo este importante logro en una unidad de negocio, nos encontramos actualmente comprometidos con un proyecto de mayor envergadura que implica la implantación de un sistema integrado de gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001- BASC) en 5 unidades de negocio.

Finalmente, recomendamos al empresariado nacional a implementar sistemas de gestión en sus operaciones, como una ventaja competitiva en este mundo globalizado.

Callao, 07 de Septiembre del 2006

Alida Tovar Valera  
Representante de la Dirección