



## EXPERIENCIA ISO DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ.

### NUESTRA MISIÓN:

**Somos una Institución que va a contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los Oficiales de la PNP, estimulando la creatividad individual y la identificación corporativa que permita el desarrollo autosostenido de la Asociación, identificando nuevas oportunidades de negocios.**

El tener esta certificación Internacional ISO 9001:2000, hace que nuestra institución tenga un valor agregado ya que esta norma es internacionalmente reconocida y nos permite probar estándares de calidad frente a clientes exigentes.

Con esta certificación también estamos logrando que se mejore la responsabilidad, motivación y compromiso del personal que labora en la AMOF-PNP.

El 19 de Diciembre del 2008 AMOF-PNP logró con éxito la Auditoria de Certificación de la Norma ISO 9001:2000; esto nos permite ser la **PRIMERA ASOCIACIÓN POLICIAL** en contar con dicha certificación de calidad.

La certificación obtenida significa que nuestros procesos han sido debidamente documentados y auditados, el personal de la AMOF-PNP ha sido capacitado por consultores especializados, que asesoraron y guiaron en este largo camino hacia la ansiada certificación, por lo que garantizamos un servicio de calidad (préstamos y beneficios) para con nuestros asociados, lo que constituye un logro para la institución.

Cabe señalar que cada área de la mutualista tiene una Ficha de Proceso que les permite guiar su accionar en base a lineamientos y procedimientos establecidos, los mismos que permiten medir la gestión de indicadores de gestión de calidad, en base a la técnica del semáforo, que contribuye a cuantificar nuestros procesos y de esta manera poder lograr medidas correctivas y/o preventivas.

Tenemos en cuenta que ahora nuestros procesos están sumamente encaminados a buscar en todo momento la perfección para brindar una adecuada atención a nuestros asociados y mantenernos creciendo en estándares de eficiencia y eficacia. Todo ello

evidencia en que estamos en un 97% de Satisfacción de nuestros clientes externos e internos, medidos en las encuestas de Satisfacción al Cliente.