

A fines del año 2004, SERVIGEN empezó el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, para ello decidió formar parte del Programa OptimISO promovido por la Sociedad Nacional de Industrias.

Esto implicó como parte imprescindible el compromiso de la Alta Dirección, la sensibilización de su personal, la documentación de sus procesos, y la mejora continua de la empresa, lo cual se logra con el análisis continuo de su rendimiento, y de las mejoras que se pueden implementar.

Nuestra consultora Gabriela González nos acompañó en esta implementación a lo largo de dos años, continuando este reto con el apoyo de nuestros colaboradores, y sobre todo, del Comité de Calidad formado para tal fin.

Uno de los pilares de esta implementación fue la capacitación permanente, y la sensibilización sobre el enfoque de procesos. Entender que la empresa funciona como un sistema, en donde el éxito o fracaso de nuestra gestión tiene relación directa con la permanente comunicación con nuestros colaboradores de los demás procesos, fue una de las tareas a las que dimos mayor énfasis. Con ello, a lo largo de los cuatro años de implementación, hemos cultivado la práctica del enfoque de procesos en SERVIGEN.

Una de los principios aprendidos fue "lo que no se mide no se mejora". Esto nos impulsó a realizar algunas mediciones para poder mejorar nuestra gestión empresarial, y entendimos que para mejorar debíamos contar con información directa de nuestros públicos de interés. Esto nos permitiría optimizar nuestros recursos.

Una de las mejores prácticas que nos ha enseñado este sistema de gestión es la medición de satisfacción de nuestros clientes, sin conocer ello no podríamos mejorar el servicio de manera eficiente, sería como trabajar sin objetivos, tratando de satisfacer a una empresa con la cual no hemos tenido ninguna retroalimentación. Esto nos ha permitido elaborar planes de mejora, con la finalidad de orientar nuestros esfuerzos a los puntos que están causando bajos niveles de satisfacción, o creando expectativas que no se pueden satisfacer. Una de las mejoras en este proceso es que la medición de satisfacción ahora se gestiona desde la intranet, y hay dos momentos de evaluación, uno que evalúa la gestión comercial y otro en donde se evalúa la calidad de los servicios.

El Sistema de Gestión de Calidad nos ha enseñado que invertir tiempo en la planificación nos permitirá contar con más tiempo en el desarrollo de nuestras funciones. Éramos una empresa que trabajaba en el día a día, y no se detenía a pensar a dónde quería llegar. No había planeamiento en las gestiones, por consiguiente no había objetivos claros.

Una vez que empezamos la implementación, desarrollamos nuestra Base Documental, indicando cómo se gestionarían los procesos a partir de ese momento, y analizando el objetivo de cada uno de ellos, y su importancia dentro de la organización. Con ello nuestros colaboradores ganaron confianza, se vieron identificados en nuestro Mapa de Procesos, y contribuyó al compromiso de la mejora continua, al compromiso de certificar la empresa en este sistema de gestión.

Luego de una planificación, donde cada proceso trabajaba orientando su camino al cumplimiento de sus objetivos, venían las Auditorías de Calidad, en donde se analizaban los resultados y el cumplimiento de los requisitos de la Norma, de allí nacían los Planes de Mejora por Gestión, cumpliendo el ciclo PHVA. Como parte de la sensibilización en este camino de mejora, se diseñaron en SERVIGEN los boletines informativos, iniciando con el Boletín Interno, luego con dos boletines más, uno de ellos orientado a brindar recomendaciones en seguridad a nuestros clientes,

y el otro difundiendo información sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y sus logros progresivos.

Generamos también proyectos informáticos ambiciosos, integrando todas las gestiones en un solo Sistema Integrado SERVIGEN denominando SIS por sus iniciales. Además, sistematizamos el tratamiento de quejas de nuestros clientes, para asegurar un tratamiento oportuno, desde cualquier parte del mundo.

Otro proyecto importante fue la implementación de la oficina de ventas en la Sucursal Lima, con lo cual venimos trabajando en un proceso continuo de promoción. La elaboración de nuestros videos empresariales, contando a la fecha con tres producciones: Video Institucional, donde resaltamos nuestra amplia trayectoria, nada menos que 34 años al servicio de la seguridad privada; el Video del Himno al Vigilante SERVIGEN, creación de nuestro Gerente Comercial, motivador para nuestros colaboradores en el servicio; y el Video de la Estrategia de Seguridad Productiva (ESP), nuevo servicio que enfoca de manera diferente la seguridad en el mercado empresarial, un producto que dará qué hablar en un mercado donde la seguridad es vista como la sencilla instalación de puestos de vigilancia.

Asimismo, SERVIGEN mejoró sus instalaciones en la Sucursal Lima, y la adquisición de un nuevo local en su Sede Central, que ofreciera a nuestros colaboradores un mejor ambiente de trabajo, con un auditorio debidamente equipado para desarrollar capacitaciones de primer nivel, fue una de las mayores inversiones de SERVIGEN, denotando un cambio drástico en nuestras operaciones, por las mejoras en la organización de sus espacios de trabajo y sobre todo, en la seguridad que brindara a sus colaboradores, aportando a un mejor clima laboral.

Haber implementado ISO 9001 en SERVIGEN nos abrió un mundo de oportunidades, formamos parte de una cadena de suministros en nuestros clientes que compite por calidad y precio; gestionamos el talento humano de manera que asegure su productividad, que mejore sus competencias, y que esté motivado, para que guíe la gestión de la empresa siempre de manera planificada, realizando auditorías para verificar las acciones realizadas y por sobre todo, su eficacia, y evaluando nuestras oportunidades de mejora, como lo viene siendo la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, y próximamente el Sistema de Gestión de Medio Ambiente ISO 14001.

Ahora formamos parte de un grupo competitivo de empresas del rubro de seguridad y vigilancia con una certificación que avala la calidad de sus servicios, comprometidos con la mejora continua de nuestro servicio, y con la mejora de las condiciones de trabajo para nuestros colaboradores, porque hemos entendido que la calidad no significa un gran portafolio de papeles, sino, un compromiso de mejora de personas, y en nuestro servicio, las personas son las que brindan calidad.