

## Contexto Institucional Hermes y Nomenclaturas Internas

### 1. Hermes Transportes Blindados

Hermes Transportes Blindados es una empresa peruana líder en el sector de seguridad y transporte de valores. Brinda servicios especializados en traslado seguro de dinero, documentos y bienes de alto valor, así como soluciones integrales en logística, custodia, procesamiento y recaudación. La compañía se caracteriza por su compromiso con la seguridad, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo, apoyándose en sistemas de gestión robustos y tecnologías de la información avanzadas.

### 2. Contacto de la Mesa de Ayuda (Helpdesk TI)

El área de Helpdesk o Mesa de Ayuda de Hermes brinda soporte técnico a los colaboradores para resolver incidencias relacionadas con sistemas, accesos, equipos de cómputo, correo electrónico y otras plataformas corporativas.

Si necesitas contactar al área de soporte técnico, puedes hacerlo a través de los siguientes medios:

- Correo: [ithelpdesk@hermes.com.pe](mailto:ithelpdesk@hermes.com.pe)
- Teléfono: (01) 617 4000 anexo 5555

El equipo de Helpdesk está disponible durante el horario laboral para atender requerimientos y canalizarlos al área correspondiente.

### 3. Glosario y Nomenclaturas Internas

A continuación se detallan las principales siglas, abreviaturas y códigos utilizados internamente en Hermes, expresados en lenguaje natural para facilitar su interpretación por sistemas de inteligencia artificial y usuarios no técnicos.

- L: Se utiliza para referirse a Lima.
- S: Hace referencia a Sucursales.
- SGR: Sistema de Gestión de Riesgos Operativos.
- SCRC: Sistema de Control de Riesgo de Corrupción.
- SGRadm: Sistema de Gestión de Riesgos Administrativos.
- SGR SPLAFT: Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- SGRSI: Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.

- TV: Traslado de Valores, servicio principal de transporte de dinero y documentos de alto valor.
- PV: Porta Valor, servicio relacionado al transporte especializado de efectivo.
- HR: Hoja de Ruta, documento operativo de control de transporte.
- CS: Comprobante de Servicio, documento que valida la atención al cliente.
- UB: Unidad Blindada utilizada para transporte seguro.
- UL: Unidad Liviana utilizada para operaciones ágiles o de menor riesgo.
- SAC: Servicio de Atención al Cliente.
- SSEE: Servicios Especiales o atenciones personalizadas fuera del flujo regular.
- PA: Pases Aéreos, operaciones logísticas mediante transporte aéreo.
- ATM: Cajeros Automáticos, servicio de atención, mantenimiento y abastecimiento de efectivo.
- MTTO: Mantenimiento, actividades de reparación o revisión de equipos y vehículos.
- CCO: Centro de Control de Operaciones.
- GGHH: Gestión Humana, área encargada de recursos humanos.
- CCTV: Centro de Control de Traslado de Valores mediante monitoreo electrónico.
- OS: Orden de Servicio emitida para autorizar una operación o tarea específica.
- INF: Infraestructura, área responsable de las instalaciones físicas y tecnológicas.
- STE: Entrega y Soporte de Servicios de TI, parte del área de Tecnologías de la Información.