

RESEÑA DE LA EMPRESA

Interseguro fue fundada en 1998 por el Grupo Interbank, en sociedad con Bankers Trust Company, quien era socio controlador del mayor asegurador de Chile, Consorcio Nacional de Seguros de Vida, para aprovechar el crecimiento esperado en el negocio de seguros de vida en el Perú.

Desde fines del año 2001, Interseguro tiene como accionistas al International Finance Corporation (IFC), brazo financiero del Banco Mundial, con un 15% de las acciones representativas del capital social. El resto de acciones es propiedad del Grupo Interbank.

Interseguro es una empresa especializada en Seguros de Vida y Jubilación, que participa activamente en los mercados de Seguros de Vida, Rentas Vitalicias, Seguros Previsionales y el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de la Calidad de Interseguro es:

“Satisfacer las necesidades relacionadas con las Rentas Vitalicias de los pensionistas actuales y potenciales, y de las AFP’s, con calidad, oportunidad y seguridad; a través de un equipo de profesionales calificados que trabaje con transparencia y responsabilidad en la búsqueda del mejoramiento continuo”.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE INTERSEGURO

A comienzos del año 2004, Interseguro tomó la decisión de iniciar el proceso de certificación de rentas vitalicias, producto que representaba en ese momento más del 70% de los ingresos de la empresa. La renta vitalicia es una modalidad de jubilación del Sistema Privado de Pensiones (SPP) por medio de la cual el afiliado a una Administradora Privada de Fondos de Pensiones (AFP) recibe por parte de Interseguro una pensión de jubilación garantizada de por vida.

En diciembre del 2005 Interseguro obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, la misma tiene por finalidad orientar a la organización hacia la satisfacción de sus clientes, y optimizar la eficiencia del proceso integral de Rentas Vitalicias.

La Certificación ISO 9001:2000 es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso de toda la organización, que hizo suyo este proyecto. Este proceso ha sido un ejemplo de lo que puede lograr un grupo de colaboradores comprometidos con la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa.

Un componente clave fue el compromiso de todos los colaboradores involucrados en el proceso de Rentas Vitalicias, quienes aportaron sus ideas y experiencias para la elaboración de los procedimientos, procesos e indicadores.

Otro elemento clave fue la participación del Comité de Gerencia (Alta Dirección) de Interseguro, definiendo el rumbo que la organización debía seguir (elaboración y despliegue de la Política y Objetivos de Calidad), y participando activamente en la implementación del SGC (brindando charlas, revisando avances, asignando recursos, etc).

Entre los principales beneficios obtenidos en el Sistema de Gestión de la Calidad están el lograr incrementar la satisfacción de los clientes; reducir los problemas operativos que tienen causas repetitivas, debido al análisis de los mismos y la elaboración e implementación de planes de mejora; incrementar la eficiencia de los procesos; y, generar ideas de mejora para reducir costos, entre otros.

La implementación de indicadores para medir la eficiencia de los procesos, las reuniones de revisión de resultados en cada área, y la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por el Comité de Gerencia, permiten enfocar los esfuerzos hacia acciones que influyan en el logro de los objetivos que se desean alcanzar.

Elementos como las auditorías internas, las solicitudes de acciones preventivas y correctivas ayudan a mejorar constantemente el Sistema de Gestión de la Calidad de Interseguro.

Actualmente la organización está enfocada en utilizar el Sistema de Gestión de la Calidad para lograr la satisfacción de sus Clientes y para mejorar los métodos de trabajo, así como para promover la cultura de la mejora continua entre todos los colaboradores.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 no acaba con la obtención del certificado, es el inicio de un proceso orientado a la mejora continua, de manera tal que Interseguro siempre esté buscando exceder la satisfacción de sus clientes por medio de procesos eficientes y de alta calidad.