Banesco obtuvo la certificación ISO 9001:2000
del Sistema de Gestión de Calidad

La norma internacional reconoce que la entidad financiera venezolana cuenta con procesos de medición de satisfacción de clientes

Banesco Banco Universal, a través de la vicepresidencia ejecutiva de Comunicaciones Integradas de Mercadeo e Innovación, recibió la certificación ISO 9001:2000 de su Sistema de Gestión de la Calidad, que reconoce que la institución financiera cuenta con procesos de medición de satisfacción de clientes que siguen la referida norma internacional.

El Sistema de Gestión de la Calidad de Banesco está conformado por los siguientes programas:

a.- Auditoria de Servicios en la Red de Agencias

b.- Cliente Misterioso

c.- Satisfacción de Clientes Comerciales

El ente encargado del proceso de certificación fue la empresa Bureau Veritas Certification, acreditada por Sencamer (ente regulador venezolano) y por UKAS (Reino Unido).

Los procesos certificados (Auditoria de Servicios, Cliente Misterioso y Satisfacción de Clientes Comerciales) son programas anuales de medición de calidad y satisfacción de cliente, de los cuales se desprenden una serie de indicadores que son utilizados por diferentes áreas de la organización como insumo para gestionar sus respectivos procesos y mantener el seguimiento al servicio.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. La ISO 9001:2000 es una norma internacional que está conformada por una serie de

requerimientos basados en la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para dar para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes. En tanto que un Sistema de Gestión de la Calidad es la interacción de todos los procesos que lo conforman y su permanente control, lo que se traduce en un funcionamiento eficaz y procura la mejora continua de los mismos.

De esta manera, se ratifica que Banesco cuenta con unos procesos de medición de la calidad de servicio, enmarcados dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad que procura su mejora continua y que las necesidades y expectativas de sus clientes son consideradas al momento de implementar nuevas estrategias para la prestación de servicio.

23/04/2008