

Brindando soluciones de excelencia



Lic. María Eugenia Ansalas
Gerente de Auditoría y Calidad Interbanking

consejo

Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

Fuente: Revista Consejo – Nº 20 – Noviembre 2011 – ISSN 1851-6610



Con una experiencia de más de 20 años en el mercado, Interbanking es una compañía líder en soluciones electrónicas financieras y no financieras para la optimización de la tesorería, administración y operación de las empresas, y en compensación electrónica de fondos de alto valor para las entidades de los mercados en los que opera.

Actualmente está conformada por una red de 42 bancos y cuenta con una cartera de más de 98.000 clientes, entre los que se encuentran grandes, medianas y pequeñas empresas nacionales e internacionales, generando más de 5.000.000 de transacciones mensuales. Su misión es brindar un canal de información que facilite la toma de decisiones y la operación sobre las posiciones bancarias de los clientes. y una herramienta de gestión integral y eficiente para la administración de pagos, cobranzas y otras operaciones.

Actualmente, Interbanking está transcurriendo su séptimo año desde la implementación de su estrategia de calidad basada en el Modelo de Gestión Empresarial de Excelencia. Desde entonces, a partir de las prioridades estratégicas definidas (accionistas, clientes, TEMA CENTRAL empleados, mercado, comunidad y proveedores), el objetivo principal se basó en asegurar la eficacia, la eficiencia y la aplicación de la mejora continua en los procesos del negocio, apuntando a:

- obtener la máxima satisfacción de los clientes empresas, bancos y entidades (en la actualidad se ha alcanzado el 99,7% de satisfacción de clientes);
- optimizar la inversión de los accionistas y mantener altos el compromiso y la motivación de los empleados (hoy estamos en un 89% de satisfacción de empleados).

En el año 2004 comienza a conformarse el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), iniciando la estrategia de certificaciones de sus procesos clave de negocio.

Desde el año 2005 cuenta con la certificación bajo la Norma ISO 9001 del proceso de compensación electrónica de fondos, y es la única cámara del país certificada bajo esta Norma Internacional.

En el año 2007 se certifica el Servicio de Atención integral al Cliente. Se amplía así significativamente la cantidad de procesos y personas alcanzados en el SGC.

En el año 2009 se incorpora a los procesos ya certificados bajo ISO 9001 el proceso de Servicio de provisión, operación y mantenimiento de soluciones electrónicas a clientes empresas y bancos.

En el año 2010 se amplía el alcance de la Certificación ISO 9001 sobre los procesos clave de Interbanking incorporando el proceso de "Habilitar al Cliente".

Recientemente se recertificaron todos los procesos bajo ISO 9001 y se amplía el alcance nuevamente al incorporar el proceso de Comercialización Directa de banca electrónica (Venta Telefónica).

A su vez, Interbanking fue la primera empresa del sistema financiero argentino en certificar su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la Norma ISO 27001 en el año 2008, certificación que mantiene a la fecha.

Interbanking brinda un servicio innovador que permite sustituir la modalidad tradicional de transaccionalidad de las tesorerías y administración de las empresas, y desarrolla un sistema de liderazgo en procura de la sustentabilidad de la Compañía en el largo plazo.

Para asegurar y alinear las metas individuales con los objetivos del negocio cuenta con un despliegue en cascada desde las prioridades estratégicas de la Compañía hasta llegar a los objetivos individuales del personal, que permiten, tanto en uno como en otro sentido, visualizar la interrelación entre los lineamientos estratégicos, objetivos y proyectos en el mediano y el corto plazo.

Interbanking ha desarrollado una gestión participativa sobre el negocio, promoviendo la comunicación y contribución permanente de las distintas partes interesadas: clientes, accionistas, bancos, proveedores y empleados.

En relación con el medio ambiente, Interbanking, a través del servicio innovador de transacciones electrónicas, colabora con el desarrollo sostenible:

- de manera directa al reducir el consumo de papel y de otros insumos de impresión;
- de manera indirecta, al eliminar la necesidad de la presencia física para las operaciones, ayuda en la reducción de traslados.

Este año, tras superar satisfactoriamente todas las instancias del exigente proceso de evaluación que realizan los profesionales de la Fundación Premio Nacional a la Calidad, Interbanking ha obtenido el Premio Nacional a la Calidad en la categoría Empresa Grande de Servicios. Se constituye así en la primera empresa del ámbito financiero en ganar este Premio basado en el Modelo de Gestión Empresarial de Excelencia.

Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires