



INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES



Madrid, 29 de noviembre de 2011

Jornada sobre:

MODELOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de Internet a partir del 7 de diciembre desde www.icea.es

Madrid, 29 de noviembre de 2011

Jornada sobre:



MODELOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Presentación

La tendencia actual en el sector asegurador es la adopción de modelos de gestión de la calidad que faciliten el camino hacia la mejora continua tanto de productos como de servicios ofertados. Estos modelos de calidad permiten desarrollar un diagnóstico de la compañía identificando las áreas en las que se debe actuar, pudiendo definir así los planes de acción más adecuados.

Este interés en la mejora continua debe estar presente en todos los procesos de la compañía, teniendo mayor importancia en la prestación del servicio, incluyendo desde la comunicación del siniestro, donde la calidad del servicio la presta principalmente el **Contact Center** y donde toma mayor relevancia la interacción con el cliente y el conocimiento del mismo para adecuar el servicio a sus necesidades, hasta el cierre del propio expediente. Todo este análisis facilitará un mayor control de la actividad y la generación de valores diferenciales respecto a la competencia, con el objetivo de esa mejora continua y la satisfacción del cliente. Es evidente que debe ir acompañado de una calidad acorde en la gestión de los diversos proveedores necesarios para la gestión del servicio, introduciendo la tecnología e innovación en los puntos clave de la prestación de siniestros.

La importancia de todos estos aspectos en la gestión diaria presente en una compañía aseguradora se podrá comprobar en la jornada sobre "**Los Modelos de Calidad en la Prestación del Servicio**" donde ICEA, con la colaboración de expertos en distintas áreas involucradas, dará a conocer las diversas actividades y acciones que se están llevando a cabo en el mercado con el objetivo final de aumentar la satisfacción del asegurado ofreciéndole un servicio de calidad.

Madrid, 29 de noviembre de 2011

Jornada sobre:



MODELOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Programa

ICEA ofrece la posibilidad de ver la jornada a través de Internet a partir del 7 de diciembre desde www.icea.es

9:30h.	Registro de asistentes	
9:45 h.	APERTURA	Elvira de la Cruz Directora del Área de Consultoría ICEA
10:00 h.	PRESENTACIÓN DATOS DEL INFORME SOBRE “GESTIÓN DEL CONTACT CENTER EN EL SECTOR ASEGURADOR”	Sergio Salamanca Responsable Análisis de Procesos y Clientes ICEA
10:15 h.	PUNTOS CLAVE EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE <ul style="list-style-type: none">• Gestión integral de los contactos• Como mejorar la calidad de servicio para el asegurado	Rosa Campos Responsable de Atención al Cliente del Contact Center PELAYO Servicios Auxiliares de SEGUROS
11:00 h.	Café	
11:30 h.	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SINIESTROS <ul style="list-style-type: none">• Implementación de un modelo de calidad en el proceso de prestación de servicios• Medición y control del servicio• Objetivo: satisfacción del cliente y mejora continua	Pablo Fernández-Miranda Director División de Operaciones GENERALI A.I.E.
12:15 h.	CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SINIESTROS EN EL SEGURO DE AUTOS <ul style="list-style-type: none">• Generación de valores diferenciales• Objetivo: la mejora continua y la satisfacción del cliente• Tecnología e innovación en la gestión	Fernando Alarcón Director de Defensa Jurídica y Control de Calidad MUTUA MADRILEÑA
13:00 h.	CALIDAD EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS EXTERNAS EN LA PRESTACIÓN DE SINIESTROS EN EL SEGURO DE HOGAR <ul style="list-style-type: none">• Aspectos clave• Factores a destacar en la excelencia en la prestación	José Antonio González Director de Calidad SANTANDER SEGUROS
13:45 h.	COLOQUIO	
14:00 h.	CLAUSURA	

Datos de organización

Lugar de Celebración: La reunión se celebrará en las Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

Derechos de Inscripción:

Entidades Asociadas:

- La cuota de inscripción para la Jornada Presencial es de 355 euros + 18% IVA.
- La cuota de inscripción para la Jornada a través de internet es de 355 euros + 18% IVA.

Entidades no adheridas: 710 euros + 18% IVA.

La asistencia de distintos miembros de una entidad será considerada de forma individualizada.

Dicha cuota incluye la asistencia a la reunión, documentación y café.

Condiciones de Inscripción: Para formalizar la inscripción, cumplimente la ficha que se adjunta y remítala a nuestras oficinas por correo, fax o correo electrónico. **El plazo límite de envío es el 24 de noviembre.**

La cuota de inscripción puede hacerse efectiva en las oficinas de ICEA, o bien mediante transferencia bancaria a nuestra cuenta corriente número 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell Atlántico de la calle Juan Bravo, 51 (28006 Madrid).

Anulaciones: En el caso de que alguna persona no pudiera asistir a la reunión, podrá ser sustituida por otro miembro de la entidad. Las inscripciones anuladas dentro de las 48 horas antes del comienzo de la reunión abonarán el 100% de la cuota y podrán ver la jornada por internet en www.icea.es.

Las inscripciones se efectuarán por riguroso orden de recepción. Anticipe su inscripción llamando a:
CARMEN ZAPATA teléfono 91 411 35 62 - Correo electrónico: carmen.zapata@icea.es - Fax: 91 562 35 08

Jornada sobre

MODELOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Madrid, 29 de noviembre de 2011

Rogamos inscriban a las siguientes personas:



Entidad	
D./Dña.	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> On line
Cargo	Correo electrónico
D./Dña.	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> On line
Cargo	Correo electrónico
Domicilio	N.I.F.
C.P.	Localidad/Provincia
Teléfono de Contacto	Fax
Persona de Contacto	
Correo electrónico	

Advertencia de privacidad

Los datos de carácter personal que se faciliten mediante el siguiente formulario quedarán registrados en un fichero automatizado de ICEA, denominado "Servicios Internet" con la finalidad de "remitir información, gestionar nuestros productos y servicios de colaboración profesional". Por ello puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición recogidos en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), ante Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA). Asociación para la investigación industrial sin ánimo de lucro domiciliada en la calle López de Hoyos, 35 de Madrid. Mediante carta certificada dirigida a la atención del Responsable de Seguridad, acompañándola de fotocopia del D.N.I. o documento acreditativo de su identidad. Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, puede dirigirse a: Asociación ICEA López de Hoyos, 35. 28002 Madrid (España)