SEGUROS MULTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MULTIPLES DE PUERTO RICO

OFICINA CENTRAL
PO Box 363846
San Juan, PR 00936-3846
Tel (787) 622-8585
Fax (787) 771-5567
segurosmultiples.com

San Juan, Puerto Rico
Octubre 2023

A quien corresponda:

Cooperativa de Seguros Múltiples CSM, compañía líder en la industria de seguros en Puerto Rico operando desde 1963, nuestra misión es ofrecer servicios extraordinarios de protección tanto a individuos como a organizaciones procurando siempre ser la mejor alternativa para sus más de 700,000 asegurados.

Durante los meses de agosto 2022 a octubre 2023 desarrollamos en conjunto con la firma LONDON CONSULTING GROUP el Proyecto **"Reclamación 180"** en el área de Reclamaciones Auto, con el objetivo de incrementar la productividad, reducir el tiempo total de reclamación, y mejorar significativamente el Servicio al Cliente.

La implementación de soluciones propuestas por LONDON CONSULTING nos permitieron fortalecer nuestros procesos operativos al mismo tiempo de alinearlos con los objetivos estratégicos de la organización.

Algunas de las mejoras obtenidas durante el proyecto son:

Subrogación:

- Automatización del proceso de revisión de documentos y asignación de casos.
- Mejora del Aging de los casos subrogables en un 63%.
- Reducción de casos críticos (próximos a vencer) en un 77%.
- Incremento en el recobro de casos subrogables en un 24%.

Reclamaciones:

- Reducción en un 4% los costos de inspección por la eliminación de duplicaciones en las asignaciones.
- Incremento de un 14% en la productividad por la implementación de nuevos procesos y capacitación.
- Reducción del 59% en reclamaciones mayores a 90 días, mejorando la experiencia del cliente.
- Mejora del 43% en el Aging de las reclamaciones, reduciendo los días de 51 a 25.
- Disminución del 31% en el Turn Around Time (TAT), de 51 a 35 días para el cierre.

Talleres:

- Se logró un incremento del 18% en productividad por ajustador, de 108 a 127 reclamaciones mensuales.
- Reducción del tiempo de las reclamaciones abiertas en un 70%, de 44 a 25 días.
- Se redujo en un 31% los casos pendientes por más de 90 días.
- Reducción del tiempo de cierre de reclamaciones en un 69%, de 66 a 37 días.

Telesolutions:

- Reducción de abandono en un 10%.
- Reducción de un 15% del tiempo no disponible de los representantes.

Al término del proyecto se ha obtenido un ROI **de 3.2 a 1,** y un **ROI proyectado de 5 a 1**.

Adicional, debemos mencionar que la metodología empleada por London para la Gestión del Cambio y el compromiso del equipo han sido pieza clave para el éxito del proyecto.

Por todo lo anterior nos es grato recomendar a London Consulting Group como una empresa profesional y confiable, para la gestión e implementación de proyectos de mejora.

Atentamente,

Luis M. Cordero Rivera
Presidente

Rizick E. Rosario Peña
VP Enlace Cooperativo