La Colonial
www.lacolonial.com.do

Av. Sarasota 75
Santo Domingo
República Dominicana
t 809.508.8000
f 809.508.0608

Santo Domingo, Rep. Dominicana a 28 de Febrero 2014

A quien corresponda:

La Colonial, S.A., compañía privada que al cabo de 40 años de operación se encuentra en una posición cimera del mercado asegurador dominicano, siendo actualmente la única aseguradora dominicana con una calificación (B++) por parte de A.M. Best. Ofreciendo a sus asegurados programas de protección integral para Personas y Empresas en diferentes ramos de la Industria.

Derivado de los resultados obtenidos en la primera etapa **Marzo – Septiembre 2013** se concreta una segunda etapa entre los meses **Septiembre 2013 y Febrero 2014**, donde se abordan las áreas de Gestión Humana, Finanzas y Contabilidad, Informática, Seguridad, Mantenimiento, Reclamaciones Vehículos y Riesgos Generales, Departamento Legal y Compras, Obteniendo los siguientes resultados:

- A través de la implementación de mejoras en la distribución de actividades (balanceo de cargas de trabajo) se logró aumentar la eficiencia operativa en un **14%** en el área de Gestión Humana y **11%** en el área de Finanzas y Contabilidad.
- Se implementó una herramienta para la programación de cuentas por pagar fortaleciendo la administración del flujo de efectivo, mejorando el nivel de servicio de pago a suplidores.
- Se logró un aumento del **26%** en la efectividad general del Departamento de Informática, en la resolución de casos y/o requerimientos de Infraestructura, Soporte a Usuario y Programación, pasando de un **83%** a un **104%**.
- Se logró disminuir un **79%** el Nivel de Servicio para la solución de requerimientos de Infraestructura, Soporte a Usuario y Programación, mediante la implementación del Modelo de Gestión, Administración y Seguimiento del área.
- Se implementó un Modelo de Gestión y Administración de proyectos tecnológicos que considera como factores de priorización, el impacto al negocio, la criticidad y complejidad de los mismos.
- Se logró disminuir un **80%** el tiempo promedio de entrega de paquetería, mediante la implementación de indicadores operativos e iniciativas de reducción de documentos.
- Se logró una reducción del **2.2%** en el monto promedio de reserva por caso y en **10.4%** el promedio en días de vigencia de reclamos en el Área Legal.
- Mediante la implementación del Modelo de Gestión y Control en Reclamaciones de Riesgos Generales se logró reducir **29%** el tiempo promedio de entrega del informe preliminar por parte de ajustadores externos.
- Se diseñó un Modelo de Atención y Servicio In Situ que contemplo el desarrollo de herramientas tecnológicas para el seguimiento y levantamiento de reclamaciones desde el lugar del accidente para el ramo de vehículos mejorando el nivel de servicio en un **92%** bajo un piloto que duró 2 meses.
- Se logró una reducción en el costo de la cobertura de asistencia vehicular del **13%** mediante la prospección y evaluación de suplidores.

Al cierre de la segunda etapa se obtuvo un retorno sobre la inversión del **0.3 a 1** y se proyecta un retorno de **2.4 a 1** anualizado. Por lo anterior, extiendo una amplia recomendación a **London Consulting Group** como una empresa de consultoría capaz de realizar proyectos de mejora que impactan positivamente en la Organización.

La Colonial, S.A.
Compañía de Seguros

Ing. Miguel Feris Chalas
Presidente

Lic. Cinthia Pellicce Pérez
VP Administrativa