

Mutua de Seguridad es una corporación privada, sin fines de lucro, perteneciente a la **Cámara Chilena de la Construcción**, que administra el Seguro Obligatorio de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, otorgando a los adherentes cobertura médica y económica en caso de siniestros. Además desarrolla programas de prevención de riesgos. Cuenta con el **Hospital Clínico Mutua de Seguridad**, primer centro acreditado y especializado en trauma y rehabilitación en Chile y más de 80 centros de atención en el resto del país.

Durante el periodo Febrero a Diciembre de 2015, acompañados por London Consulting Group, desarrollamos el proyecto de eficiencia operacional, con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados, a través de la optimización de los procesos y áreas de **Compras y Gastos, Calificación y Beneficio Económico, Recaudación, Atención de Paciente, Centros de Evaluación del Trabajo, Centros de Atención Mutua y Captación**, además de fortalecer el **Desarrollo de Habilidades de Gestión** del personal clave en dichas áreas.

Por la implementación de mejoras en los sistemas de trabajo y gestión ha logrado, entre otros, los siguientes resultados:

Compras y Gastos

- Reducción de gastos en el **43%** del total de cuentas analizadas.
- Disminución actual de **3,6%** sobre el gasto total de las cuentas impactadas, con una proyección de impacto de **8,3%**.

Calificación y Beneficio Económico:

- Optimización en reserva de pensiones transitorias de un **59%**.
- Reducción de tiempos de calificación del seguro a casos comunes con reposo en **37%**, y disminución de tiempos de calificación del seguro a casos comunes en **14%**.

Recaudación:

- Incremento sobre la recuperación neta de Complementarios en un **20%** y disminución del saldo de la cuenta OP en **30%**.
- Incremento sobre la recuperación de Cotizaciones en un **9.4%** y aumento sobre la recuperación Ley en **8%**.

Hospital Clínico:

- Mejoramiento de atención de paciente, logrando optimizar en **5.2%** los tiempos en el proceso de tratamiento y recuperación.
- Optimización de costo de transporte de pacientes del Hospital Clínico en **13%**.

Centros de Evaluación del Trabajo:

- Aumento de Capacidad de atenciones diarias de **14%**, por establecimiento de estándares y aprovechamiento de recursos.
- Mejora en aprovechamiento de capacidad por asistencias en **11%** por centralización y manejo de agenda.

Centros de Atención Mutua:

- Incremento en la Productividad del personal de Planta de Operaciones en **6%**.
- Optimización de extensiones horarias sin aprovechamiento en centros de VI región reduciendo **30%** del total de horas extras.

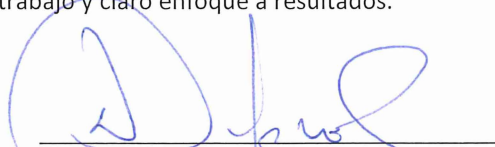
Captación:

- Incremento en registro y medición de actividades de gestión de venta en CRM y logro de meta de visitas de venta en **87%**.
- Incremento en la productividad del personal de Ventas Pyme en **13%**. Mejora en meta de venta corporativa en **25%**.

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

- **682** horas hombre de capacitación en el desarrollo de habilidades de gestión para el logro de objetivos de la empresa.

Al finalizar el proyecto, se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo, cambios en la cultura organizacional, contando con un sistema de análisis basado en indicadores de gestión. Al cierre de Octubre de 2015, se tiene un retorno de **5.5 a 1** sobre la inversión, con base en las mejoras establecidas en la empresa y se proyectan beneficios económicos de **11 a 1** a un año posterior a la finalización del proyecto. Por lo anterior, no dudo en recomendar a London Consulting Group como una empresa de consultoría de alto profesionalismo, excelente metodología de trabajo y claro enfoque a resultados.



NICOLAS DUPRE GRAIDE
GERENTE CORPORATIVO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.