

SEGUROS CONFIANZA es una empresa ecuatoriana fundada en 1986, especializada en el ramo de fianzas y seguros de crédito. La misión de Seguros Confianza es agregar valor a sus clientes y otros grupos de interés, respaldándolos en sus negocios y proyectos para contribuir a su desarrollo mediante un enfoque en el cliente, innovación y responsabilidad social.

En su búsqueda por mejorar el servicio al cliente y la gestión de su cartera, Seguros Confianza desarrolló el proyecto S&C 360 en colaboración con London Consulting Group durante un período de ocho meses. Este proyecto tuvo como enfoque el área de Suscripción y Cobranza.

Este proyecto sumó al viaje de transformación digital que habíamos iniciado unos años atrás y dónde la metodología de LondonCG se complementó de forma correcta. Utilizando metodologías ágiles y herramientas colaborativas, se desarrollaron tableros de información y se implementaron nuevos procesos operativos y un modelo de gobierno que asegura la rendición de cuentas.

Los principales resultados obtenidos por área fueron los siguientes:

Suscripciones Fianzas

- Reducción de 42% del tiempo de calificación de clientes a suscribir (de 3.6 días a 2.0 días).
- Reducción de 39% del tiempo de emisión de una póliza, menos de seis horas.
- Mejora de la Tasa Promedio Ponderada (precio de prima) en un 4.67%.
- Implementación de indicadores de LeadTime en todas las etapas del proceso operativo de fianzas así como de la productividad de cada colaborador.

Cobranzas

- Redistribución de la cartera de cobranzas que garantice la gestión total de esta.
- Reducción de la cartera vencida de fianzas en el rango de 61 días en adelante en 12%.

People&Culture

Se desarrolló el programa de formación Aceleradores de Liderazgo, constó de 8 sesiones con 28 participantes; Gerenciales, Jefaturas, Supervisores y Mandos Medios. Y se realizó el programa de acompañamiento individual, en el cual participaron 14 líderes, cuyo objetivo fue fortalecer las competencias de cada líder para generar un impacto positivo en sus diversos equipos de trabajo.

Transformación Digital

Se construyó e implementó el Tablero de Control integrado con la plataforma de Power Bi, automatizando el cálculo de indicadores y actualización en Fianzas y Cobranzas.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural en las organizaciones. A la fecha de finalización del proyecto, hemos alcanzado un ROI de 0.74:1 y proyectamos un ahorro de 3.23:1 para un año post-proyecto.

Queremos reconocer el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de LondonCG que en conjunto con el equipo de Seguros Confianza se logró cumplir con los compromisos acordados. Atentamente:



Teresa Peña
Presidente Ejecutivo
Seguros Confianza