

Santiago de Chile, 15 de Marzo de 2017

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 Enero de 2016 a Marzo de 2017, acompañados por London Consulting Group, desarrollamos el proyecto de Relacionamiento, con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados, a través de la optimización de los procesos **Comerciales de Mantenimiento de Cuentas y Relacionamiento con Clientes**.

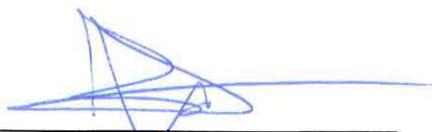
Principales Frentes de Apoyo:

- Definición e implementación de criterios de calidad para reuniones con clientes.
- Diseño e Implementación de herramientas de control y supervisión para verificar el apego a criterios definidos.
- Instalación de prácticas de planeación semanal para reducción de esfuerzos reactivos en equipos de contacto.
- Análisis y medición de distribución de carga laboral por origen de actividades.
- Apoyo estratégico en el rediseño de funciones para cargos de estructura de contacto presencial con clientes.
- Apoyo en análisis de componentes para establecimiento de nuevo esquema de visitas para reducción de fuga de clientes.
- Apoyo Metodológico en traspaso de funciones y procesos de cambio estructural.

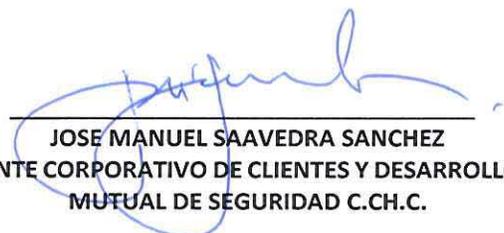
Resultados de implementación de mejoras en los sistemas de trabajo y gestión:

- Incremento de **17%** en apego a criterios de calidad en Gestión de Equipos e Indicadores de Balance Score Card.
- Incremento de **10%** en apego a criterios de calidad en reuniones de cara al cliente.
- Incremento en cumplimiento a Modelo de Relacionamiento con clientes en un **65%** respecto a la medición base.
- Incremento de **37%** en productividad de cargos relacionales Zonal Metropolitano por mejoras en Planeación y Supervisión.

Al finalizar el proyecto, se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo, cambios en la cultura organizacional, contando con nuevas definiciones y prácticas basadas en metodología y análisis de datos. 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.



FRANCISCO JAVIER LASO D.
GERENTE DE SEGMENTOS DE CLIENTES
MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.



JOSE MANUEL SAAVEDRA SANCHEZ
GERENTE CORPORATIVO DE CLIENTES Y DESARROLLO
MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.