

La **Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio (ASC)** es la aseguradora privada creada por ley con el propósito de administrar y proveer en Puerto Rico el Seguro de Responsabilidad Obligatorio. En la actualidad contamos con trece Centros de Servicio distribuidos en todo Puerto Rico.

Durante el periodo entre enero y julio del presente año realizamos el proyecto llamado "Proyecto POP" en conjunto con la firma **London Consulting Group**, el cual contemplaba la optimización de los procesos de los Centros de Servicio y la gestión de los cobros a las aseguradoras. Durante este periodo se han alcanzado los siguientes resultados:

#### Operaciones:

- Reducción del **15%** del personal en el área de operaciones y de un **11%** en el costo total de la nómina de los centros de servicio, realizando un análisis detallado de las cargas de trabajo, así como de la demanda real del mercado, sin afectar el servicio al cliente.
- Reducción de un **23%** en tiempo total para las visitas de adjudicación pasando de **48 a 37** minutos promedio.
- Automatización del flujo de visitas en sistema.
- Implementación de Tableros de Control y Reportes Operacionales generando una gestión enfocada a resultados, una supervisión activa y un mejor servicio al cliente.
- Implementación de modelo de gobierno con reuniones de retroalimentación periódicas entre los distintos niveles de la organización (operativo, gerencial y dirección).

#### Recobros:

- Inicio de la gestión del cobro del **100%** del monto adeudado.
- Cumplimiento al **100%** de la gestión de los cobros nuevos identificados.
- Diseño e implementación del modelo de identificación y gestión de los cobros de manera permanente evitando así la acumulación de los mismos.

Lo anterior combinado con las capacitaciones del recurso humano en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales, garantiza la permanencia de los sistemas de trabajo a través de un cambio cultural en el personal de la organización.

**London Consulting Group** ha cumplido con las expectativas establecidas al inicio de proyecto y se tiene cuantificado, de acuerdo a los cambios sugeridos, un beneficio financiero de retorno sobre la inversión (ROI) estimado a la fecha de **0.9 : 1** y un retorno proyectado anualizado de **4.3 : 1**.

Por todo lo anterior recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como una empresa comprometida, con una excelente metodología de trabajo y sumamente profesional, capaz de realizar proyectos de mejora que impactan positivamente en las organizaciones.



José L. Blanco Latorre  
Presidente