

A quien corresponda,

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 (SRO). En la actualidad contamos con doce Centros de Servicio distribuidos en todo Puerto Rico.

Con el objetivo de mantener a la ASC financieramente saludable, y hacer frente a los retos del nuevo entorno sobre el SRO, decidimos contratar de nuevo a la firma **London Consulting Group** para desarrollar en conjunto el nuevo Modelo de Servicio de ASC que sea sustentable para los próximos años. Durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del presente hemos realizado sesiones y talleres de Definición Estratégica, Enfoque al Servicio de Calidad y Análisis Costo-Beneficio respecto al nuevo Modelo de Negocio.

Durante este periodo se han alcanzado los siguientes resultados:

- Evaluación de la Posición Competitiva de la ASC.
- Redefinición del proceso de Atención de Reclamaciones, contemplando mejoras operativas y tecnológicas a través de los diferentes canales de Atención.
- Generación de un nuevo Modelo de Servicio de la ASC, el cual propone mejoras significativas en la calidad y tiempo de resolución de reclamaciones.
- Definición del plan de implementación del nuevo modelo, así como el Plan de ejecución financiera que nos permitirá una reducción del 41% del costo por reclamación frente al modelo anterior proyectado.

Estamos convencidos que estos cambios inminentes permitirán continuar con nuestra misión social y servir a Puerto Rico con los mayores estándares de calidad.

Por todo lo anterior, deseo recomendar ampliamente a **London Consulting Group** por el profesionalismo con el que se llevó a cabo este proyecto, y por su compromiso y dedicación para apoyarnos en que este proyecto sea ahora una realidad.

Atentamente,



José L. Blanco Latorre  
Presidente

San Juan, Puerto Rico

Diciembre de 2015

**A quien corresponda:**

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 (SRO) y en la actualidad contamos con 12 centros distribuidos en todo Puerto Rico.

Con el objetivo de continuar mejorando nuestros niveles de servicio al cliente, decidimos contratar a London Consulting Group, quien a través de su área de **Desarrollo Humano Región Caribe** diseñó e implementó, el programa de capacitación denominado “**Cultura de Servicio 2015**”, el cual se desarrolló durante el periodo Mayo-Diciembre del presente año, con resultados muy satisfactorios para nuestra organización.

Por lo antes mencionado, queremos extender nuestra más amplia recomendación para el área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group**, ya que gracias al programa desarrollado, se lograron fortalecer las habilidades de nuestro personal en términos de **Metodología de Servicio al Cliente, Mentalidad y Actitud de Servicio**.

**Los Talleres de Cultura de Servicio** estuvieron compuestos por **7 Sesiones de Capacitación** muy dinámicas e interactivos, las cuales fueron diseñadas de manera específica para abordar las necesidades de desarrollo del personal participante (**185 personas aproximadamente**). El curso nos brindó las técnicas y herramientas necesarias para que nuestro personal de los diferentes centros de servicio y de nuestras oficinas centrales, logre prestar un servicio de excelencia tanto a clientes externos como internos.

Para finalizar nos gustaría resaltar la importancia que el **Enfoque al Servicio** tiene para nuestra organización, ya que sin duda la calidad en nuestro trato con el cliente, es un elemento clave para la competitividad de nuestra organización. Por lo anterior, reiteramos nuestra recomendación para el área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** quienes a través de este programa contribuyeron de una manera positiva y efectiva para el desarrollo de nuestro personal.

Atentamente,

  
José L. Blanco Latorre