MAPFRE
Cuidamos lo que te importa

INNOVANDO SEGURIDAD CON NUEVOS PLANES Y SERVICIOS PRO-CLIENTE



Ing. Osiris Partidas
Directora de Operaciones MAPFRE

La experiencia de 90 años, tras múltiples continentes y, especialmente al convertirse en líder Latinoamericano del sector asegurador, le ha permitido a MAPFRE Ecuador desarrollar su identidad como multinacional, tras el estudio estratégico de los mercados locales y gracias a la experiencia de su equipo multicultural. Para la aseguradora, "Ecuador es un país maravilloso lleno de oportunidades de negocio en el cual hemos encontrado retos importantes que hemos ido superando permitiéndonos implementar planes estratégicos adaptados a las necesidades del cliente, de nuestros socios estratégicos comerciales, de la legislación vigente, planes especialmente ideados por nuestro gran equipo humano de acompañamiento local que hace que una empresa española funcione perfectamente en Ecuador", destaca la ingeniera Osiris Partidas, Directora de Operaciones. "MAPFRE continúa manteniendo los principios intactos de la sede matriz, en un ámbito cultural latino, logrando que en lo común para ambos estos se estrechen, lo que nos motiva y da propósito en el deseo de servir y brindar protección a nuestros clientes. En ello logramos enfocar nuestro funcionamiento integral", aseguró.

Amplios casos de éxito

Desde el año 2020, tras la pandemia global, podemos destacar que como sociedad y como seres humanos, fuimos impulsados a acelerar cualquier proceso de adaptabilidad y ante cualquier circunstancia, que pudiera parecer adversa, buscar transformarla en una oportunidad. "Las organizaciones no fuimos la excepción y particularmente en MAPFRE Ecuador, desarrollamos en menos de un mes y sin mayor inversión de recursos, modelos de atención que, sin descuidar la cercanía hacia nuestros clientes, aliados comerciales y proveedores de servicio, que garantizaran la atención que aún en medio de las restricciones nos demandaba el compromiso de acompañarlos y solventar los desafíos de ese momento", recordó la Directora de Operaciones y continuó, "Desarrollar herramientas de contacto distintas, idear formas de atención y de servicio incluso no establecidas en los contratos para poder ayudar a subsanar nuevas necesidades, fueron casos de éxito para nosotros y que aún hoy se están implementado permanentemente: autoservicios, nuevos servicios antes no ideados, formas distintas de gestionar el mismo y cambiar a procesos más prácticos que no habían sido pensados; un ejemplo de ello: en los siniestros de auto ocurridos antes del confinamiento, se establecieron protocolos de atención remota, cambiando la recepción de documentación física o digital por validaciones en internet que se tenían pero que no se habían explorado. Esta práctica llegó para quedarse y facilitar la gestión a nuestros clientes en varias áreas de atención, no sólo de siniestros", resaltó la Directora.

Innovación de Servicios 2023

Su desarrollo de equipos multidisciplinarios les está permitiendo transformar la empresa enfocándose en sectores antes no atendidos, a través de la metodología "Ágil" o la "Scrum"; por ejemplo en el "Sector Vida" (especialmente masivos) se brindan servicios de gestión distintos e incluso mejorados a los existentes en el mercado, a través de objetivos de rápido alcance que tienen como eje priorizar al cliente de inmediato. También han logrado reinventar su oferta integral: propuesta económica, coberturas especiales, servicio y practicidad en las ejecuciones de mantenimiento de la gestión. Por lo que la Directora enfatizó con orgullo, "Continuamos desarrollando nuevos autoservicios para mejorar la experiencia de nuestros clientes, sin dejar de un lado la cercanía de estar a su lado en los momentos de mayor conmoción. Todo el equipo humano de MAPFRE Ecuador, especialmente las Áreas Operativas, Técnica y Comercial, se encuentran en este 2023 en un proceso de refuerzo de capacitación y formación que abarca lo técnico, liderazgo, empoderamiento y conocimiento general del ámbito económico, e incluso climático, todo ello nos motiva a estar continuamente al nivel del negocio asegurador que se espera de MAPFRE en el Ecuador, y es que en definitiva, nos ilusionan ampliamente las mejoras continuas, muy bien pensadas y desarrolladas". Finalizó.