

Futuro con Tradición

TECNOLOGIA E INNOVACION:

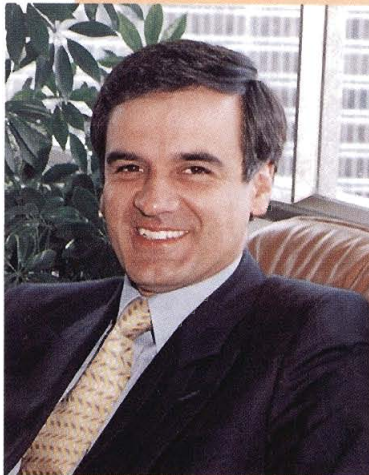
EL GRAN SECRETO DE COLSEGUROS AL LLEGAR A SUS 125 AÑOS

“¡Le apuesto a que usted no conoce la nueva Colseguros!”. Con este saludo y con un apretón de manos, Jairo Mejía Herrera nos recibió recientemente en su despacho. Aseguradora Colseguros es la compañía más antigua del país y, por ello, renombrada por su larga trayectoria. ¿Quién, acaso, no conoce a Colseguros?

Ante la mirada sorprendida de su visitante, Mejía sonríe y aclara: “Muchas veces, el hecho de ser antiguos se relaciona con la lentitud y la falta de dinamismo. Pero hemos logrado resolver los conceptos negativos que esa particularidad conlleva y aprovechar los aspectos positivos de trayectoria y posicionamiento. Hoy en día somos una de las empresas más modernas del país”.

Creada en 1874 para asegurar los cargamentos por el Río Magdalena, Colseguros ha servido como una gran escuela para miles de ejecutivos a lo largo de casi 125 años. Hoy en día, esta organización de más de 2600 personas se enfrenta a un exigente mercado de seguros, clientes más sofisticados y una difícil coyuntura económica que la han obligado a fortalecer los tres aspectos que, según su Presidente, la caracterizan: servicio, innovación y distribución.

“Cualquier crisis en el entorno necesariamente nos afecta, ya sean los problemas de liquidez o el temor de los inversionistas de que ocurra una recesión, por citar sólo unos casos. El crecimiento insufi-



"Debemos poder competir ágilmente con los nuevos jugadores que entrarán al mercado".

ciente de la economía lleva a más desempleo, lo que se traduce en un mayor hurto de vehículos, robos e, incluso, en más casos de suicidio y homicidio”.

A pesar de que lo anterior puede llevar a una mayor siniestralidad y a un menor crecimiento del negocio en el corto plazo, Mejía es optimista con respecto al futuro de la industria aseguradora colombiana. “La participación del sector dentro del PIB aumentará en casi un 300% en los próximos 12 años, según los resultados del estudio de Fedesarrollo para Fasecolda. Pocos sectores dentro de la economía pueden ostentar una tasa de crecimiento semejante”.

Este crecimiento se deberá en gran parte a los nuevos negocios (relacionados con la Seguridad Social) que, si bien apenas están naciendo, serán gigantescos en el futuro. “El gran reto para los aseguradores será saber cómo aprovechar estas nuevas oportunidades”, afirma.

Otro gran reto para el sector asegurador será la gran competencia que está por venir en el futuro, resultado de fenómenos cada día más agresivos como son la globalización y el Internet.

Comenta al respecto, “el sector asegurador no es un ejemplo de eficiencia. Tiene unos enormes costos en el manejo de su negocio, tanto en el área administrativa como en la comercial. Por ello, debe ser capaz de adecuarse a una estructura de

costos que le permita competir ágilmente con los grandes jugadores que entrarán al mercado. Es importante que desarrollemos muchas de las mismas fortalezas que los caracterizan”.

LA MEZCLA EXPLOSIVA DE DOS CULTURAS

Colseguros está estrenando más que una nueva sede. El lanzamiento de una nueva imagen corporativa el año pasado, junto con el uso de nuevos sistemas integrados, han permitido que ya se esté culminando el proceso de fusión entre Colseguros y La Nacional, iniciado en 1997.

La fusión ha probado ser un proceso exigente, no tanto por la parte contable y administrativa que ya ha sido terminada, sino por el aspecto operativo y el manejo de la cultura organizacional de dos empresas distintas.

“El resultado de una mezcla como ésta puede ser explosivo. Parte de eso se puede atribuir a la resistencia natural de la gente al cambio. Hemos pasado por la peor parte. Es más, hoy se habla de una nueva cultura que nada tiene que ver con el pasado. Buscamos olvidar quien era cada cual, con la idea de que somos una nueva organización”.

Con esto en mente, han cambiado algunos procesos. “Vivimos con el lema de hacer de la Torre un sitio amable. Se ha prohibido fumar y hemos inculcado el uso de frases tan sencillas como ‘buenos días’ y ‘muchas gracias’. Ahora todo se mide por objetivos y cada empleado es calificado por sus superiores, compañeros y subalternos. Hasta el cumplimiento se ha vuelto una norma: a los ejecutivos se les impone una multa por llegar tarde a cualquier reunión”.

También se ha puesto en marcha un programa denominado “Tolerancia 0”, con el cual se busca acabar las excusas para no cumplir los objetivos y desterrar cualquier foco de corrupción dentro o fuera de la empresa, lo que no sólo ha mejorado el desempeño sino que también ha permitido notables avances en la lucha contra el fraude y, de hecho, ha colocado a varios delincuentes del sector asegurador en la cárcel.

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

Por otra parte, Colseguros ha comenzado a trabajar con sucursales especializadas en Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga, entre otras ciudades. “La idea es contar con gerentés dedicados en un 100% al manejo de un ramo en

particular. Uno no puede ser bueno para todo. Por eso, buscamos la especialización... más que en un área, es un enfoque en el tipo de negocio, intermediario y cliente que nos interesa”.

“La forma de trabajar también ha cambiado, puesto que ahora utilizamos el sistema de oficinas abiertas. De hecho, en esta sede de 1.100 empleados sólo tenemos ocho oficinas con puerta. Por otro lado, para el 31 de diciembre habremos erradicado el 99,0% de las formas internas en papel que se tramitan en la compañía” dice, mostrando con orgullo los sistemas de Intranet y Extranet que han revolucionado el manejo de la información dentro de la empresa, hasta tal punto que la multinacional estadounidense de informática, Microsoft, acaba de hacerle una distinción por ser una “compañía modelo en América Latina” por los avances y logros tecnológicos obtenidos en un tiempo récord.

“Comenzamos el proyecto de correo electrónico con una prueba piloto de cien usuarios. Hoy estamos conectados con más de 1.700 funcionarios”, explica.

Antes de la renovación tecnológica, un 90% de la información se encontraba encerrada dentro de las computadoras prin-

GRUPO COLSEGUROS

PRINCIPALES RESULTADOS A DICIEMBRE DE 1997

Millones de pesos

	ACTIVOS	PATRIMONIO	PRIMAS EMITIDAS / CUOTA REC.	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS CTA. CIA.	PRODUCTO DE INVERSIONES
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A.	775,587	45,900	265,403	180,655	75.4%	13,200
ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS S.A.	232,871	18,437	92,827	37,649	94.4%	4,694
LA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	34,919	9,753	17,027	8,023	61.0%	3,511
CEDULAS COLON DE CAPITALIZACION S.A.	123,032	9,970	90,266			9,891
TOTAL	1,166,409	84,060	465,523	226,327	76.9%	31,296

Fuente: Fasecolda. Cifras preliminares a diciembre de 1997.



cipales. Ahora, el Intranet une a más de 1.500 personas electrónicamente y permite el acceso de los ejecutivos a una gran biblioteca abierta de información sobre Colseguros y el sector a través de los PCs.

El Extranet, por su lado, le brinda información a más de 450 intermediarios y asesores de seguros repartidos por todo el territorio nacional. La nueva tecnología, además, permite la impresión remota en sucursales de pólizas, cotizaciones inmediatas y la activación de múltiples puntos de pago para sus clientes. Al respecto, Mejía afirma: "Somos creyentes absolutos de que si bien la tecnología hoy es un factor diferenciador, mañana será una condición necesaria para sobrevivir".

La supervivencia, por cierto, se ha convertido en la prioridad número uno de esta compañía que actualmente está adelantando el proceso de adaptación para enfrentar el problema del milenio que, como bien se sabe, conlleva grandes implicaciones para el sector asegurador. "Contamos con un comité de Año 2000 que lleva trabajando más de un año sobre el tema, identificando procesos críticos y haciendo los cambios necesarios. Es un trabajo enorme—hay más de siete millones de líneas de código que debemos verificar— pero estamos muy satisfechos con el avance del proyecto".

"Si bien la tecnología hoy es un factor diferenciador, mañana será una condición necesaria para sobrevivir".

Se muestra algo preocupado, sin embargo, en lo que respecta al estado de preparación del sector en esta materia. "Este obstáculo es uno de los más grandes enfrentados por la industria en los últimos años. Sólo quienes seamos capaces de superarlo, sobreviviremos. Sin embargo, veo que algunas compañías están muy tranquilas, como si pensarán que encontrarán una fórmula mágica una semana antes. Otros están trabajando mucho. No es un problema del departamento de sistemas, es un problema de toda la compañía, uno que amenaza su misma existencia".

CANALES DE DISTRIBUCION

El tema de los canales alternativos de distribución como la bancaseguros y el Inter-

net ha cobrado especial importancia en Colseguros ya que, según Mejía, se trata de una realidad que hay que saber aprovechar. Con esto en mente, se ha creado un equipo de altos ejecutivos que investiga la experiencia de otros países en esta materia.


Hoy en día, un 5% de la producción de este grupo asegurador se hace a través de la bancaseguros. "Consideramos que es un canal útil para masificar productos muy sencillos", dice.

En cuanto a la venta directa, Colseguros cuenta actualmente con la "televenta", es decir, anuncios que aparecen en televisión que le permiten al consumidor quedar asegurado con sólo marcar una línea 9-800 y contestar unas cinco o seis preguntas. "Queremos descomplicarle la vida al cliente", comenta.

En lo que se refiere al Internet, la compañía tiene un "homepage" que recibe más de 10.000 visitas al mes.

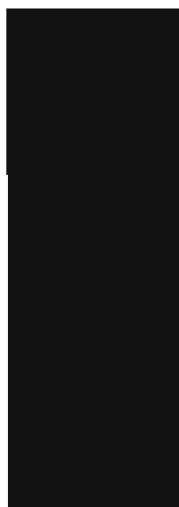
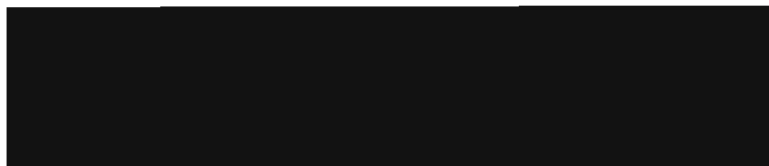
Con respecto al posible uso del comercio electrónico de los seguros, el Presidente de Colseguros opina que hacia el futuro se puede esperar que la tecnología simplifique los procesos de administración y de suscripción. "Si bien tendrán que darse cambios en la legislación para permitir mecanismos de comercio electrónico, igual tendremos que contar con una póliza, un documento, que establezca los alcances y las limitaciones de los seguros".

Aún así, Jairo Mejía tiene muy claro que la innovación y la tecnificación no cambiarán la estrategia básica de distribución de Colseguros. "Tenemos una fuerza de ventas muy extensa de 5.000 intermediarios a nivel nacional, con 38 oficinas a lo largo del país, que seguiremos respetando y apoyando fuertemente. Si bien existen oportunidades en otros sectores que identificaremos y aprovecharemos, el corazón de nuestro negocio seguirá centrado en nuestra fuerza de ventas".

Conociendo a Colseguros, no podría ser de otra forma. 

Entrevista realizada por Claudia Patricia Rodríguez, Directora de Comunicaciones de Fasecolda.

El riesgo es nuestro negocio.



Las ideas como base del éxito.

Nada ejerce mayor influencia en el balance de una compañía de seguros que las buenas ideas.

Además de las actividades tradicionales del reaseguro, en Swiss Re Life & Health ofrecemos a nuestros clientes un valor añadido por medio de conocimientos e ideas.

Nuestro liderazgo en el área de seguros de vida y salud está respaldado por un conocimiento global, profundo y muy especializado, avalado por una intensa labor de investigación, recopilación y análisis de datos en los distintos mercados.

Enriquecemos nuestros hallazgos con la perspectiva de especialistas internos y externos y les damos la más amplia difusión, ya

sea personalmente, a través de paquetes informáticos o Internet.

El diseño de productos personalizados y de programas de formación especializados es el medio para ayudarles a introducirse en los mercados y a potenciar el crecimiento de sus empresas.

Para beneficiarse de este gran caudal de ideas, no tiene más que descolgar el teléfono. Su llamada podría desencadenar un aluvión de ideas.

Si desea obtener más información acerca de Swiss Re Life & Health, visite nuestra página en Internet www.life.swissre.com o envíenos un fax al + 44 171 814 3014.

Swiss Re Life & Health

