

México, Octubre 2017

A quien corresponda,

Grupo Nacional Provincial (GNP) es la empresa aseguradora mexicana de mayor renombre con más de 110 años de experiencia y solidez en el mercado nacional.

Como parte de las iniciativas de mejora continua de GNP, se llevó a cabo en conjunto con London Consulting Group el proyecto RE, en las áreas de Contratación y Siniestros con el objetivo de mejorar la calidad, simplificar los procesos de operación y mejorar la productividad del personal, obteniendo los siguientes logros.

- Definición de **acuerdos de nivel de servicio** para cada etapa del proceso de contratación y siniestros
- Definición de **macro-estructura** (Gerentes y Jefes), en base a tramos óptimos de control.
- Implementación de **micro-estructura** (Personal Operativo), en base a una herramienta de capacity plan donde se monitorea los volúmenes de trabajo en cada una de las áreas.
- Definición de **Modelos de Calidad** en Dictaminación GMM y Valuación Autos
- Implementación de **indicadores y modelo de supervisión activa** para gestionar día a día y hora a hora el desempeño en cada etapa del proceso.
- Diseño de **esquemas de remuneración** del personal alineados a objetivos de servicio y productividad.
- **Reingeniería transversal de los procesos** eliminando actividades de poco valor agregado.

#### Resultados Proyecto Uno: Contratación

La implementación del nuevo sistema de trabajo, genero los siguientes resultados:

- Mejora en promedio del 41% del tiempo total de emisión y movimientos en pólizas.
- Incremento promedio del 70% en productividad de las áreas de contratación.
- Reducción del 8% del costo de nómina en las áreas implementadas.

Los beneficios económicos alcanzados al término del proyecto generaron un **retorno sobre la inversión anualizado de 1 a 1 sobre la inversión realizada en Contratación**

#### Resultados Proyecto Dos: Siniestros Autos, Barras de Servicio y GMM

La implementación del nuevo sistema de trabajo, genero los siguientes resultados:

- **GMM:** Mejora Calidad Dictamen de 13%
- **Autos:** Mejora Calidad de Valuación de 15%
- **Autos:** Reducción de asignaciones a talleres que no corresponden en un 43% (de 3.9% a 2.1%)
- **Autos:** Reducción del 17% de asignaciones a Centros de Reparación más costosos
- **Barras de Servicio:** Reducción del Tiempo de Espera en 24% y Tiempo de Atención de 18%

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto un **retorno sobre la inversión a la fecha de 4 a 1 sobre la inversión realizada en Siniestros Autos, Gastos Médicos Mayores (Reembolso) y Barras de Servicio.**

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.

Atentamente



Diana Wright Rebollo  
Dirección Servicio y Operaciones

GNP



Ana Maria Reyna Bernal  
Directora Oficina de Proyectos

GNP

Octubre 2017

A quien corresponda

Como parte de las iniciativas de mejora continua de GNP, se llevaron a cabo en conjunto con el *London Consulting Group* los proyectos de Contratación y Siniestros Autos, Barras de Servicio y Gastos Médicos, con el objetivo de mejorar los niveles de servicio al cliente, mejorar la calidad, simplificar los procesos de operación y mejorar la productividad del personal.

Cabe mencionar que la metodología de *London Consulting Group* permitió obtener los resultados esperados.

Atentamente,

Mario Vela  
Director General