

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 Rebolledo

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* permitio obtener los resultados esperados.

Atentamente,



Mario Vela  
Director General