

## CASO DE ÉXITO



## RESULTADOS

### MEJORA

41%  
Tiempo promedio de  
emisión y movimientos  
en pólizas

### INCREMENTO

70%  
Productividad  
del personal de  
contratación

### DISMINUCIÓN

8%  
Costo de nómina en  
áreas intervenidas

### DISMINUCIÓN

43%  
Asignaciones a talleres  
que no corresponden

### DISMINUCIÓN

24%  
Tiempo de espera

### DISMINUCIÓN

17%  
Asignaciones a centros de  
reparación más costosos

### INCREMENTO

15%  
Calidad de valuación

## NECESIDADES DEL CLIENTE

- Rediseño de acuerdos de nivel de servicio por etapa
- Definición de macro y microestructura (gerentes, jefes, personal operativo)
- Modelos de calidad y supervisión activa por hora
- Reingeniería transversal de procesos
- Diseño de esquemas de remuneración por productividad

## PRINCIPALES ÁREAS TRABAJADAS

- Contratación
- Siniestros Autos
- Gastos Médicos Mayores (GMM)
- Barras de Servicio
- Oficina de Proyectos
- Dirección de Servicio y Operaciones



“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”.

**DIANA WRIGHT REBOLLEDO**  
DIRECCIÓN DE SERVICIO Y OPERACIONES



2 PROYECTOS REALIZADOS

4 a 1 ROI