



01 de septiembre 2006  
San Juan, Puerto Rico

A quien corresponda,

Durante 24 semanas del 20 de Marzo al 01 de Septiembre de 2006 London Consulting Group ha apoyado a MAPFRE Life en el desarrollo del proyecto PACTOS.

Conjuntamente con el equipo de consultores desarrollamos programas enfocados a rediseñar la estructura organizacional y procedimientos de MAPFRE Life en los departamentos de Suscripción, Reclamaciones, Servicio al Cliente y Caja Central.

El involucramiento que el equipo del proyecto logró con nuestro personal nos permitió apropiarnos de la metodología y sensibilizar a toda la organización sobre necesidades de mejora. Con el desarrollo de este proyecto se lograron los siguientes beneficios cualitativos y cuantitativos:

- Incremento porcentual en la renovación de pólizas
- Reducción en la cancelación de pólizas
- Incremento en el tiempo de respuesta en suscripción de grupos.
- Incremento en el porcentaje de llamadas contestadas en el call center.
- Reducción en los tiempos de llamada en espera en el call center.
- Impacto significativo en la reducción de la cartera vencida.
- Reducción en los días de recepción de pago.
- Disminución de las reclamaciones pendientes de pago en el negocio Individual.
- Una mejora sustancial en la comunicación entre los diferentes departamentos.
- Índices de productividad más altos y mejores tiempos de respuesta.
- Se desarrollaron las habilidades gerenciales del personal para que se alinearan con las directrices de la compañía y las utilicen en la gestión del día a día.

Podemos mencionar nuestra satisfacción por el cumplimiento de los resultados obtenidos. Los ahorros obtenidos durante la ejecución del proyecto pudieron ser medidos lográndose el pago del proyecto y un retorno sobre la inversión proyectado de 4.1 a 1 al fin del proyecto. Queremos finalmente expresar nuestro reconocimiento a los consultores y miembros del equipo por el profesionalismo y dedicación mostrados a lo largo del proyecto.

Por todo lo anterior no dudamos en recomendar ampliamente a esta experimentada firma para el desarrollo de proyectos de mejora del desempeño.

Atentamente,

Raúl Costilla Prieto  
Presidente & CEO

José Pagán Beauchamp  
VP Ejecutivo MAPFRE Life