

17 de noviembre de 2006
San Juan, Puerto Rico

A quien corresponda:

Por medio de esta carta quiero expresar la conclusión exitosa de los Seminarios de Habilidades Gerenciales llevados a cabo como parte del Proyecto Pactos en sus versiones I y II, por parte de London Consulting Group.

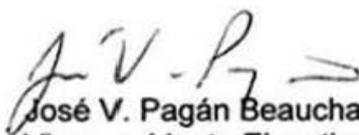
Los seminarios fueron dirigidos a los equipos de Supervisores, Gerentes y Directores del Area de MAPFRE Life Suscripción, Reclamaciones, Cobranza, Asuntos Médicos, Proveedores, Servicios al Cliente y Ventas Medicare. En adición, se impartió un seminario de habilidades comerciales a la totalidad de la fuerza de Ventas de Medicare para la campaña 2006-2007.

Los seminarios constaron de 6 sesiones donde a través de dinámicas vivenciales se cubrieron temas como motivación, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva. El aprendizaje se reforzó de igual manera, a través de entrevistas de seguimiento individual donde se revisó la aplicación de los conceptos con sus equipos de trabajo.

Estos seminarios permitieron mejorar la comunicación y el trabajo entre los departamentos así como mejorar la gestión del Personal Gerencial y Supervisorio. Así mismo, el material impartido apoyó la ejecución de los proyectos de rediseño del proceso de tal manera que se logró el éxito en el cambio cultural.

A través del contacto con los empleados participantes pude constatar que el seminario llenó sus expectativas como parte del proyecto de mejora continua que se realizó con London Consulting Group.

Atentamente,


José V. Pagán Beauchamp
Vicepresidente Ejecutivo
MAPFRE Life