

Tabla de contenido

1. Antecedentes Generales.....	1
1.1. Características de la empresa.....	1
1.2. Mercado	6
2. Justificación del tema.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Problema, efectos y posibles causas	8
2.3. Propuesta de valor	16
3. Objetivos	18
3.1. Objetivos Generales.....	18
3.2. Objetivos Específicos.....	18
4. Marco conceptual	19
4.1. Rediseño de procesos	19
4.2. Indicadores claves de desempeño (KPI)	20
5. Metodología.....	21
5.1. Entrevistas	21
5.2. Medición del servicio.....	21
5.3. Rediseño de procesos	22
5.4. Indicadores (KPI).....	24
6. Alcance.....	25
7. Análisis de la situación actual.....	26
7.1. Macroproceso	26
7.2. Subproceso 6: Renovaciones.....	32
7.3. Subproceso 5: Siniestros Vehicular.....	40
7.4. Subproceso 4: Gestión de Riesgo	44
8. Rediseño.....	47
8.1. Direcciones de cambio	47
8.2. Propuestas de mejoras.....	48
8.3. Modelamiento del rediseño	57
9. Control de procesos	61
9.1. Indicadores	61
9.2. Encuestas de satisfacción.....	64
10. Evaluación económica del proyecto	66
11. Recomendaciones.....	68

11.1. Consideraciones de implementación	68
11.2. Recomendaciones generales	70
12. Propuestas de mejoras en el Plan de Atención.....	72
13. Conclusiones.....	73
14. Glosario.....	76
15. Bibliografía.....	77
16. Anexos	78
16.1. Anexo A: Ejemplo de informe visita ombudsman.....	78
16.2. Anexo B: Cálculo de las tasas de retención.....	81
16.3. Anexo C: Cálculo de la propuesta de valor	83
16.4. Anexo D: Subproceso 6 - Renovaciones.....	84
16.5. Anexo E: Diagnóstico del subproceso Renovaciones.	87
16.6. Anexo F: Evidencia envío físico y digital de propuestas	90
16.7. Anexo G: Subproceso 5 – Siniestros Vehicular.....	92
16.8. Anexo H: Subproceso 6: Renovaciones – rediseñado	94
16.9. Anexo I: Subproceso 5: Siniestros Vehicular – rediseñado.....	95
16.10. Anexo J: Evaluación económica del Workflow	96
16.11. Anexo K: Ahorro por uso de Workflow	99