

CAPITULO 2

Información general de la empresa

Este capítulo presenta una introducción de Grupo Integra, conjunto de empresas dedicadas a proporcionar soluciones de defensa legal, asistencia, administración de siniestros, valuación de daños y consultoría en talleres de reparación por colisión. APSA, integrante de este grupo es la empresa dedicada a proporcionar consultoría a talleres de hojalatería y pintura. Hago mención de APSA ya que es a través de esta empresa el medio por el cual realicé este trabajo. La información obtenida fue recabada de expedientes de proyectos anteriores y del desarrollo del que presenta este trabajo.

2.1 Historia de la empresa

Hace 19 años nació Grupo Integra como consecuencia de una clara visión de ayudar a aquellas personas que se veían involucradas en un accidente de tránsito, ofreciéndoles los servicios que les permitieran afrontar esos difíciles momentos de forma más llevadera.

Grupo Integra es un conjunto de empresas líderes en sus segmentos de mercado, innovadores y pioneros en conceptos de servicios en el ramo de accidentes automovilísticos. Cuidadosos en la consolidación de negocios e innovadores para la construcción de un portafolio de nuevas oportunidades. Generamos mejores utilidades para nuestros clientes (aseguradoras). Representamos a nuestro cliente, ante el cliente final (asegurado) para la prestación de servicios.

Grupo Integra surge con la firme intención de participar activamente en el mercado asegurador y automotriz proporcionando soluciones integrales a los involucrados en un accidente vehicular, desde entonces, el grupo ha crecido de manera dinámica al grado de contar a la fecha con una cobertura nacional para otorgar todos sus servicios, incluyendo 20 oficinas de respaldo agrupadas en seis regiones.

La experiencia, infraestructura, recursos, resultados y atención de Grupo Integra, le permiten aprovechar e identificar oportunidades de mejora y mercado relacionadas con su propósito básico, brindar certeza y tranquilidad personal y patrimonial a todos los involucrados en un accidente automovilístico.

2.2 Antecedentes del grupo

- **1992.** Se inicia el servicio de asistencia legal con el concepto provial servicios de asistencia legal.
- **1995.** Se crea Autosistemas Productivos con los servicios de consultoría en calidad dirigido a armadoras y distribuidoras de Autos.
- **1997.** Se integran los servicios de asistencia personal, médica, automovilística, en el lugar de residencia y a nivel mundial en sociedad con CORIS Internacional (empresa de asistencia a nivel mundial).
- **1997.** Grupo Integra se constituye como una empresa de servicios única en su categoría; brindando servicios de asistencia en México, Estados Unidos y Canadá.
- **2001.** Grupo Integra se asocia con Mitchell Internacional para proveer al mercado asegurador soluciones tecnológicas de valuación.
- **2003.** Grupo Integra inaugura sus oficinas corporativas en México, D.F. así como reubicación de sus principales oficinas en la zona norte y occidente del País.
- **2003.** Se crea Asistencia Integral en Siniestros (Arión), dedicada a la administración de siniestros en el ramo automovilístico.
- **2004.** Club Seguexpress inicia operaciones en la ciudad de Guadalajara, Jalisco con el concepto de venta directa al cliente de productos vehiculares y de asistencia médica.

- **2004.** Triple "A", surge como la red de talleres calificados en hojalatería y pintura.

2.3 Misión y visión Grupo Integra

Misión

Grupo Integra, consorcio mexicano, con operación global, brinda certeza y tranquilidad personal y patrimonial a todos los involucrados en un accidente automovilístico con soluciones integrales de asistencia, financiamiento, sistemas de información, consultoría y servicios de outsourcing.

Genera valor para clientes, proveedores, colaboradores y accionistas sustentado en su capital humano y redes globales de servicio, experimentados y comprometidos.

Es así que logra seguridad y transparencia en beneficio de la sociedad.

Visión

Ampliaremos nuestra operación y presencia antes, durante y después de todo tipo de accidentes, avanzando hacia una vida lo más libre posible de riesgos, incrementaremos la participación global y aseguraremos que el modelo de negocio propio sea atractivo para otros inversionistas.

Es política de Grupo Integra que su personal proporcione servicios y soluciones integrales de calidad, de acuerdo a los compromisos adquiridos con sus clientes, así como realizar sus actividades en un proceso de mejora continua con base a los lineamientos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001:2000)

2.4 Unidades de negocio

Grupo Integra cuenta con las siguientes unidades de negocio que conforman el grupo:

- **Provia** Provee a los clientes involucrados en un accidente de tránsito, asesoría y defensa legal, en caso de no arreglo entre partes involucradas con el fin de obtener la libertad del cliente y la liberación del vehículo. Activación y envío de abogado, deposito de garantías, fianza o caución, seguimiento del caso en

averiguación previa, consignación ante un juez, recuperación de daños y asesoría legal telefónica.

- **Arión** Primera atención en siniestros automovilísticos, valuación del daño, reparación del vehículo, abastecimiento de refacciones, coordinación gastos médicos, reduciendo el costo medio de siniestralidad, agilización de procesos, control de siniestros, recuperación de daños, optimización de la administración de reservas y gestión de pagos.
- **Integra Asistencia** Servicios de asistencia personalizada, especializada e inmediata en cualquier momento y en cualquier lugar, proporciona asistencia vehicular, médica, turística y funeraria.
- **APSA / Mitchell** Valuación de daños derivados de una colisión, análisis de información de siniestros, consultoría en el análisis de la productividad de talleres y centros de reparación por colisión.
- **Latin Assist** Servicios para los extranjeros que viajan a México. Asistencia médica de emergencia, asistencia en viaje y comunicación de emergencia, asistencia vehicular, asistencia legal y fianza jurídica, coordinación y seguimiento a su caso.

2.5 Clientes

Clientes de Grupo Integra:

Aseguradoras GNP, General de seguros, Banorte, Metropolitana, Quálitas, El águila, Interacciones, Allianz, Aseguradora patrimonial, AIG, AFIRME, ABA Seguros, Grupo Santander, Seguros Azteca, HIR y Royal & Sunalliance.

Automotriz y Clientes Diversos General Motors, Ford, Peugeot, Vitro, Coca Cola, Sabritas, Gamesa, PEMEX, CEMEX, Unilever y Mezgo.

2.6 Autosistemas Productivos (APSA)

Empresa de consultoría constituida en 1995 dedicada al desarrollo, capacitación y administración de sistemas productivos de operación y servicio enfocada al ramo automotriz.

APSA es una empresa de servicios de consultoría automotriz con clientes como Ford y General Motors en los distribuidores de la red de servicio de cada armadora en la República Mexicana.

El sistema de calidad desarrollado por APSA fue probado en triple A, centro de reparaciones por colisión donde se validaron métodos, materiales, equipos y mano de obra antes de ser implantados en los talleres.



Figura 2. Triple A.

Las oficinas corporativas de APSA se localizan en Insurgentes Sur # 688 piso 7, colonia del valle, delegación Benito Juárez, México, D.F.

El ramo de negocio de la empresa es la consultoría, especializada en el área de calidad en reparación automotriz.

El tamaño de la empresa según el número de empleados es "pequeño" ya que en esta categoría se encuentran trabajando de 10 a 50 personas.

Actualmente laboran en APSA dos ingenieros de proceso, un gerente de consultoría, un líder de proyectos y un director, en total cinco personas.

El servicio que brinda APSA consiste en implantar modelos de operación de calidad, adaptable a los negocios de la restauración general automotriz, que sea productivo para el propietario, satisfaga las necesidades de sus clientes en tiempo y calidad y que represente una solución integral altamente rentable.

La estructura organizacional de APSA.

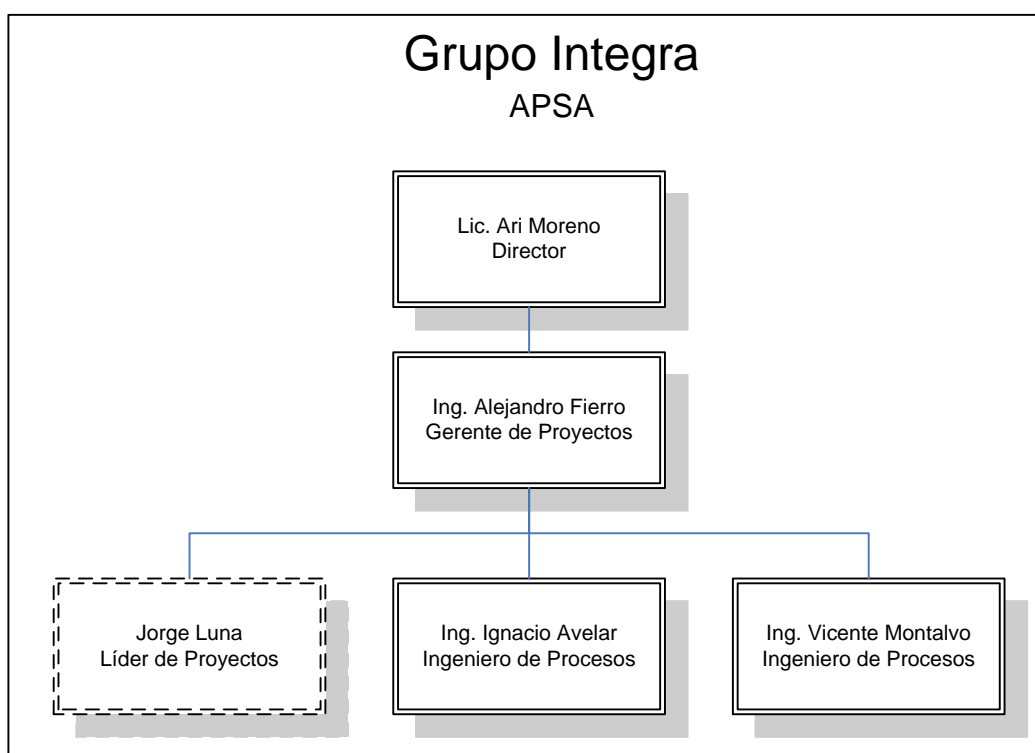


Figura 3. Organigrama APSA.

Misión

“Brindar servicios de consultoría de hojalatería y pintura automotriz, que contribuyan a mejorar y eficientar la calidad en los procesos de los clientes”.

Visión

“Ser líder a nivel nacional e internacional con certificación de calidad de servicios de consultoría en sistemas de calidad y desarrollo de personal”.

Valores

- Nuestros clientes.
- Nuestra gente.
- La honestidad.
- La calidad.

APSA se presenta ante clientes y empleados con el siguiente logotipo que representa la movilidad de los vehículos fuente de nuestro trabajo y un camino sinuoso al cual se hace frente día a día, significan los retos de nuestro andar.



Figura 4. Logotipo APSA.

El mercado en el que participa APSA son talleres de reparación por colisión de agencias automotrices.