

México, Agosto de 2019

A quien corresponda,

General de Seguros es una compañía aseguradora 100% mexicana con 46 años de experiencia y solidez financiera, enfocada en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

Como parte de las iniciativas de mejora continua de **General de Seguros**, se llevó a cabo en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **Reingeniería de Siniestros**, en las áreas de **Siniestros Personas** con el objetivo de mejorar la calidad, simplificar los procesos de operación y mejorar la productividad del personal, obteniendo los siguientes logros:

Estrategia de Negocio.

- Diseño e implementación del **nuevo sistema de gestión de siniestros**.
- Definición de la **Macro estructura**, con base a los objetivos del negocio.
- Reducción del **costo de nómina en 24%** manteniendo los niveles de servicio.

Modelo de Prevención de Fugas y Fraudes.

Se implementó el proceso de prevención de fraudes y se desarrollaron herramientas de identificación y control.

- **Reducción en alertas de fraude en 42%**, a través de una mejor gestión de la red médica.
- Reducción del **96%** en pagos de **medicamentos** no procedentes (fuera de póliza), mejorando las herramientas de gestión y control de saldos.

Gerencia Médica.

Se implementó el modelo de gestión que permite identificar la productividad y gestionar los trámites pendientes.

- Incremento de productividad de médicos dictaminadores en **76%**
- Mejora en el índice de calidad de dictaminación de siniestros en **103%**

Modelo de Mesa de Control y Pagos

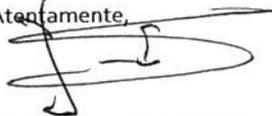
Se impulsó la recepción de trámites de siniestros a través de la plataforma digital mejorando los tiempos de pagos y el servicio a la red médica.

- Incremento de la recepción digital de trámites en un **38%**
- Reducción del tiempo operativo de digitalización en un **55%**

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto un retorno sobre la inversión de **0.5:1** con una proyección de **2.3:1**.

La **metodología de London Consulting Group**, fue un factor clave en el éxito del proyecto: su manera de manejar el cambio, sus métodos de implementación hombro a hombro, y el nivel de compromiso de toda la organización, realmente cambiaron la cultura de trabajo del personal.

Atentamente,



Lic. Juan Ignacio Gil Antón
Director General
General de Seguros / General de Salud