

General de Seguros y General de Salud son compañías aseguradoras 100% mexicanas con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocadas en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **Membresías de Salud**, involucrando a nuestras divisiones de **Salud, Vida y Centro de atención telefónica** con el objetivo de expandir los productos y oferta de valor a nuestros clientes:

- Desarrollar un producto de cuidado integral de la salud de fácil acceso y personalizable.
- Crear una estrategia de aprovechamiento y monetización de la red de proveedores de salud del grupo.
- Delimitar los pasos para evolucionar la venta de seguros de salud a una red integral de servicios de salud

Innovación de productos

Mediante la conjunción de la oferta de valor prestada por las distintas divisiones y compañías del grupo, se creó un producto de membresías digitales de salud que ofrece a los contratantes asistencias médicas remotas ilimitadas, red de descuentos con proveedores de salud a nivel nacional y seguros y asistencias, buscando generar los siguientes resultados:

- **Incremento de 25% de la cartera** enfocada a productos de bajo costo
- **Inclusión de red de descuentos** en cartera vigente de la compañía **mejorando la oferta de valor**
- **Incremento de 5%** en venta de productos de seguros de salud y vida básicos
- **Venta cruzada** dirigida a partir del uso de la membresía por parte de los beneficiarios
- **Aumento en la oferta de productos** comercializados y operados mediante canales **digitales**

A través de metodologías de diseño ágil y análisis de experiencia del cliente, se creó un modelo de colocación y seguimiento de negocio a fin de optimizar las ventas de las membresías de salud:

- **Análisis de penetración de mercado** y segmentación de clientes
- Estrategia de **comercialización** mediante **canales digitales**
- Diseño de **paquetes de incentivos y contraprestaciones** para socios y proveedores
- **Due diligence para integración de servicios** de distintas divisiones del grupo
- Creación de **Customer Journey Map**
- Generación de **estrategia** de evaluación de **niveles de servicio** y experiencia del cliente

Los beneficios económicos promedio anuales del proyecto esperan **un retorno sobre la inversión de 1.7:1 con una proyección a 5 años de 4:1**

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

Atentamente



Fernando Francisco Miguel Álvarez del Río
Director General
General de Seguros / General de Salud

General de Seguros y General de Salud son compañías aseguradoras 100% mexicanas con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocadas en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **ECO (Eficiencia Comercial)**, en todas nuestras divisiones (**Autos, Daños, Salud, Vida y Agropecuario**) con el objetivo de liberar nuestro potencial en el área comercial:

- Desarrollar una nueva experiencia del cliente de atención y servicio.
- Crear un nuevo ambiente de experiencia para los usuarios del área comercial
- Implementar un **CRM** en el área comercial potenciando la experiencia del cliente y del usuario

Experiencia del cliente (CX)

Se diseñó un modelo que permite al cliente vivir una experiencia innovadora, contando con nuevas instalaciones, acompañadas de nuevo proceso de atención a través de la cual el cliente, agente y promotor recibe una atención personalizada con soluciones directas.

Experiencia del usuario (UX)

A través de una estrategia enfocada en segmentar las actividades de venta y postventa, el desarrollo de una metodología de trabajo, el seguimiento de KPI's en Power BI y la implementación de herramientas de gestión, se logró liberar el potencial de los comerciales obteniendo los siguientes resultados en la compañía:

- **Incremento del 35% de emisión** vs año anterior
- **Liberación del 60% del tiempo** de los comerciales dedicado a temas administrativos y operativos
- **3.7 veces más de prima emitida por nueva recluta** vs año anterior
- **5% de la emisión** generada a través de la implementación de venta cruzada a través del **18% de agentes**
- **Reactivación de agentes productivos** que representan el 6% del total de agentes

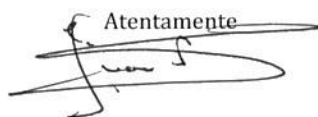
Transformación Digital (CRM)

Continuando con la transformación digital de la compañía se implementó un CRM en el área comercial permitiendo optimizar tiempos, simplificar procesos, mejorando la experiencia del cliente y del usuario, por lo cual se tuvieron que seguir las siguientes etapas:

- **Levantamiento de campos** entre sistemas
- **Definición de pipelines** necesarios para tener en el CRM
- **Definición de reglas de negocio** para programación de aplicación
- Elaboración de **requerimientos funcionales**
- Realización de **pruebas exhaustivas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad
- **Diseño de material para capacitación** para realización de piloto y despliegue

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto **un retorno sobre la inversión de 3.3:1 con una proyección anual de 7:1**

La metodología de London Consulting Group, fue un factor clave en el éxito del proyecto; su manera de manejar el cambio, su método 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
VP División Seguros
General de Seguros / General de Salud

General de Seguros y General de Salud son compañías aseguradoras 100% mexicanas con más de 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocadas en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **MOVA (Mejoramos la Oferta de Valor)**, en nuestra división de **Salud y Vida** con el objetivo de transformar el modelo de servicio:

- Mejorar nuestro **servicio asistido** a través de un modelo de atención One Stop (**Excelencia Operativa**)
- Mejorar nuestra **gestión de renovaciones** a través de un modelo de seguimiento comercial (**Excelencia Operativa**)
- **Mejorar la experiencia digital** de los agentes a través de cotizadores de autoservicio (**Transformación Digital**)
- Generar una nueva **experiencia** a través de un proceso de **firma digital**

Excelencia Operativa

Se diseñó un nuevo modelo operativo simplificando procesos e incluyendo herramientas tecnológicas de fácil acceso para una atención directa, logrando una mejor experiencia del cliente, teniendo como beneficio:

- **Reducción** en los **tiempos de atención** de cotizaciones, emisiones y endosos asistidos en **pasando de 6 días a 1.5 días**

Transformación Digital

Se diseñaron cotizadores de autoservicio para mejorar la experiencia de los clientes en los cuales se logra contar con una cotización de forma automática en minutos.

- **Evaluación de producto a migrar** priorizando las necesidades y visión de la compañía
- **Análisis del Mercado** para identificar qué necesidades tenía el usuario
- **Definición de variables y funcionalidad** para lograr una **experiencia simple** hacia el usuario final
- Realización de **pruebas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad
- **Lanzamiento de piloto y despliegue**

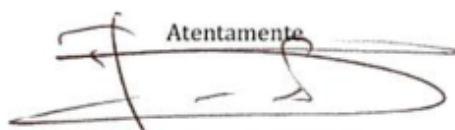
Gestión comercial

Se diseñaron herramientas que permiten visualizar la información de renovaciones y cobranza de las pólizas facilitando la implementación de un modelo de gestión y seguimiento de dichos rubros a través de la fuerza comercial, logrando una mejor atención al cliente, teniendo como beneficios:

- **Incremento** en la conservación de las primas de **salud en 30 puntos porcentuales** y **vida en 26 puntos porcentuales**
- **Incremento** de la prima cobrada en **5 puntos porcentuales** sobre la prima exigible a cobrar

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto **un retorno sobre la inversión de 3.4:1**

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


Lic. Juan Ignacio Gil Antón
VP División Seguros
General de Seguros / General de Salud

General de Seguros es una compañía aseguradora 100% mexicana con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocada en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **MOVA (Mejoramos la Oferta de Valor)**, en nuestra división de **Autos y Daños** con el objetivo de transformar el modelo de servicio:

- Mejorar la **experiencia del cliente** e intermediarios a través de un **modelo de autoservicio digital**
- Mejorar nuestro **servicio asistido** a través de un modelo de atención One Stop (**Excelencia Operativa**)
- **Mejorar la rentabilidad** de las divisiones a través de un modelo de **revenue management**.

Transformación digital (autoservicio digital)

Se realizó la migración del producto de Daños PYME con **un proceso tradicional a una plataforma digital** acompañado de los siguientes elementos:

- **Evaluación de producto a migrar** priorizando las necesidades y visión de la compañía
- **Análisis del Mercado** para identificar qué tenía el mercado y qué necesidades tenía el usuario
- **Definición de variables y funcionalidad** para lograr una **experiencia simple** hacia el usuario final
- Realización de **pruebas exhaustivas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad
- **Diseño de material para capacitación** para realización de piloto y despliegue

Excelencia Operativa Centralización de Pagos de Siniestros

Se diseñó un nuevo modelo operativo simplificando procesos e incluyendo herramientas tecnológicas de fácil acceso para una atención directa, logrando una mejor experiencia del cliente, teniendo como beneficios:

- **Reducción** en los **tiempos de atención** de cotizaciones y emisiones asistidas en **daños pasando de 5 días a 4 horas** y en **autos de 2 días a 5 horas**

Revenue Management

Se implementó un modelo de actualización dinámica de tarifas basado en el comportamiento de nuestra cartera y del mercado, partiendo de:

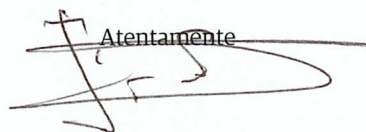
- **Análisis del Mercado** evaluando variaciones de tarifa por competencia, por estado, por tipo de unidad
- **Análisis de la Siniestralidad** del mercado y propia
- **Diseño de un apetito de riesgo** de acuerdo a la estrategia de la compañía

Algunos de los **beneficios del proyecto** de transformación del modelo de servicio son:

- **Incremento del 24% en margen** por estrategia de revenue management en autos individuales y una **reducción en la siniestralidad de 17 pts.**
- **Mejora del 32% en prima emitida en Daños y 9% en Autos** en las sucursales implementadas con el nuevo modelo de excelencia operativa
- **Incremento del 6% en prima de renovaciones de Daños**

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto **un retorno sobre la inversión de 0.7:1 con una proyección anual de 6.7:1**

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



Lic. Juan Ignacio Gil Antón
VP División Seguros
General de Seguros / General de Salud

General de Seguros es una compañía aseguradora 100% mexicana con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocada en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

General de Seguros se encuentra en un proceso de **Transformación Digital**, como parte de las iniciativas de mejora continua, se llevó a cabo en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto de implementación de Audatex y Ajustador Móvil con el fin de mejorar la experiencia del usuario y la centralización de los pagos de siniestros mejorando la excelencia operativa.

Transformación Digital Audatex (Plataforma de Valuación)

Implementación de plataforma de valuación con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y lograr una excelencia operativa que se logró a través de las siguientes etapas:

- **Mapeo de sistemas** internos para lograr la **conexión con Audatex**
- Elaboración de **requerimientos funcionales** para integración de sistemas
- **Integración de proveedores** a plataformas
- Elaboración de **dashboards para gestión**
- Realización de **pruebas exhaustivas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad

Transformación Ajustador Móvil (Lennken)

Se llevó a cabo la implementación de la aplicación Lennken que permite realizar el ajuste en crucero con una inteligencia artificial integrada, optimizando procesos y mejorando la experiencia del cliente mismas que tuvieron que seguir las siguientes etapas:

- **Levantamiento de campos** entre sistemas
- **Definición de reglas de negocio** para programación en aplicación
- **Desarrollo de máscaras** para interacción con usuarios
- Elaboración de **requerimientos funcionales** para integración con sistemas
- Realización de **pruebas exhaustivas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad

Excelencia Operativa a través de la Centralización de Pagos de Siniestros

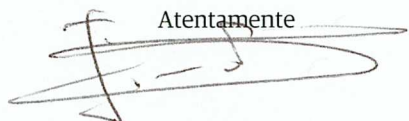
Se realizó la centralización de las operaciones de pagos para lograr una excelencia operativa en procesos, control, productividad y estructura.

Algunos de los **beneficios del proyecto** de transformación digital y excelencia operativa fueron:

- **Reducción** del 4% en **costo medio de reparaciones**, 17% en **refacciones** y 10% en **mano de obra**
- **Reducción** del 20% del **tiempo promedio de autorización** de valuaciones
- **Reducción** de 3 puntos porcentuales en el **Índice de Responsabilidad**
- **Mejora** del 15% en los **tiempos de arribo** de los ajustadores
- **Reducción** en el **registro del expediente** del siniestro de 2 días a minutos con el uso del ajustador móvil
- **Reducción** del 68% en el **tiempo medio de pago**
- **Mejora** del 90% en la **productividad de pago** por analista
- **Reducción** del 19% de la **estructura administrativa** manteniendo los niveles de servicio

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto **un retorno sobre la inversión de 3:1 con una proyección anual de 5.3:1**

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

Atentamente


Lic. Juan Ignacio Gil Antón
VP División Seguros
General de Seguros / General de Salud

General de Seguros es una compañía 100% mexicana con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocada en diferentes ramos del sector como autos, daños, salud, vida y agropecuario.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto **Transformación Digital** en nuestra división de Salud con los siguientes objetivos:

- **Incrementar** nuestras **ventas rentablemente** a través de productos atractivos e **innovadores**.
- Mejorar la **experiencia de servicio** a nuestros clientes llegando a ellos de una **manera directa e inmediata**.
- **Incrementar** la **eficiencia** de **nuestro modelo operativo** simplificando procesos y habilitándolo con **nuevas tecnologías**.
- Desarrollar en nuestros colaboradores una nueva **cultura de transformación digital** que permita diseñar estrategias adaptables a las nuevas condiciones de mercado.

La **metodología** de **London Consulting Group** fue un **factor clave en el éxito** del proyecto, acompañándonos hombro a hombro en el diseño e implementación de los siguientes elementos:

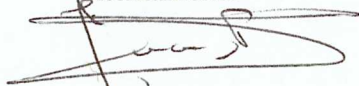
- Definición de la **estrategia de comercialización digital** dirigida a la robustecer los **canales de venta directos** de la compañía.
- Definición del **"Digital Customer Journey"**, para **mejorar la experiencia de servicio** de nuestros clientes.
- Selección y parametrización de **tecnologías habilitadoras: Ecosistema Wee Fusion** que integra la operación punta a punta de Pacientes, Proveedores, Canales, y Aseguradora. Este ecosistema integra nuevas **tecnologías como Big Data, Ciberseguridad, Cloud Services e Inteligencia Artificial**.
- Realización de **pruebas exhaustivas** tanto del funcionamiento técnico de las plataformas como de las funcionales a lo largo de todo el proceso.
- Definición de la **estrategia de pruebas piloto y despliegue** del nuevo modelo de operación

Algunos de los **beneficios del proyecto** de digitalización son:

- Creación y comercialización del **primer producto digital para crónicos degenerativos (Diabetes)** con un potencial de 8 millones de asegurados.
- Transición de la atención física de siniestros a una **administración digital, automatización el 80% de los trámites**, permitiendo autorizaciones automáticas de servicio a los clientes.
- Creación de una **plataforma para brindar asistencia médica remota** a los clientes durante la contingencia de COVID-19.

Con base en lo anterior me permito **recomendar ampliamente a London Consulting Group** para la implementación y seguimiento a **proyectos de transformación digital**, por lo cual hemos decidido continuar con ellos el proyecto **MOVA Salud** enfocado a Mejorar la Oferta de Valor a nuestros clientes.

Atentamente



Juan Ignacio Gil Antón
VP División Seguros
General de Seguros / General de Salud

A quien corresponda,

General de Salud es una compañía aseguradora 100% mexicana con más de 15 años de experiencia y solidez financiera, enfocada en los ramos de Salud y vida.

Como parte de la estrategia de mejora en el nivel de servicio, se desarrolló el proyecto "**Prevención de la Salud**", el cual está enfocado a detectar y dar seguimiento oportunamente a los **asegurados con padecimientos crónicos**, implementando **estrategias de identificación de enfermedades y protocolos de seguimiento**.

Algunos de los **beneficios que obtienen nuestros clientes** como resultado del proyecto son:

- **Identificación oportuna de padecimientos** a través de estudios de laboratorio y cuestionarios de riesgo.
- **Identificación mensual de pacientes en riesgo** con base a comportamiento de siniestralidad.
- Seguimiento a enfermedades a través de la aplicación de **protocolos costo-efectivos y valoración de asegurados**.

Todas estas actividades dan como resultado la mejora **en el estado de salud** de los asegurados:

- Reducción de **6%** en pacientes con riesgo alto
- Reducción de **7%** en pacientes con riesgo medio.
- Incremento de **9 veces** en asegurados valorados a través de las ferias de prevención.
- Incremento de **7 veces** en asegurados enrolados al programa de prevención.
- **Reducción neta del 8% en la siniestralidad** (Costo por persona), en asegurados con enfermedades crónicas.

Los beneficios económicos del proyecto tienen una proyección de retorno superior a **3 veces a 1** en un periodo de un año.

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,



Fernando Francisco Miguel Álvarez del Río
Director Ejecutivo de Salud y Vida
General de Salud

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

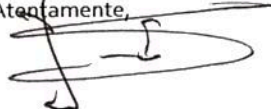
Se impulsó la recepción de trámites de siniestros a través de la plataforma digital mejorando los tiempos de pagos y el servicio a la red médica.

- 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