

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.

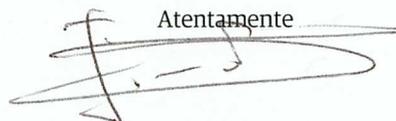
Algunos de los **beneficios del proyecto** de transformación digital y excelencia operativa fueron:

- **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