

**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**

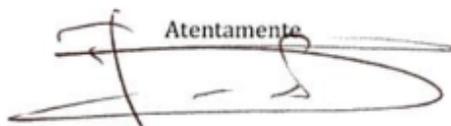
Se diseñaron herramientas que permiten visualizar la información de renovaciones y cobranza de las pólizas facilitando la implementación de un modelo de gestión y seguimiento de dichos rubros a través de la fuerza comercial, logrando una mejor atención al cliente, teniendo como beneficios:

- **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.

Atentamente



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