

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:

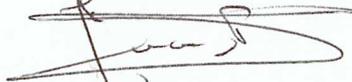
- Definición de la **estrategia de comercialización digital** dirigida a la robustecer los **canales de venta directos** de la compañía.
- Definición del **"Digital Customer Journey"**, para **mejorar la experiencia de servicio** de nuestros clientes.
- Selección y parametrización de **tecnologías habilitadoras: 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