

Título del Proyecto

Controlar el aumento de los siniestros en
Paraguay

Pro
GLOBAL



“Gracias a este proyecto contamos con documentación sólida y actualizada de todos nuestros procesos y subprocesos en el área de Siniestros, tanto de Automóviles como de Riesgos Generales.”

Ciente: Compañía de Seguros Líder en Paraguay

En respuesta a las crecientes demandas y desafíos, una aseguradora líder en Paraguay solicitó que los expertos de Pro Global llevaran a cabo una reingeniería integral del departamento de siniestros.

Esta iniciativa es fundamental para adaptarse a un entorno cambiante, particularmente en el sector de Vehículos y Riesgos Generales, donde se ha observado un aumento sustancial de los siniestros luego de la pandemia.

Problema:

El aumento de la frecuencia de siniestros en el sector del Automóvil y de Riesgos Generales ha ejercido una presión adicional sobre el departamento de siniestros del cliente. La necesidad de una gestión de siniestros más eficiente y efectiva se ha hecho evidente, impulsando la introducción de la reingeniería de procesos como solución integral en este contexto.

Solución

La reingeniería de procesos propuesta por Pro abarcó la revisión de los procesos existentes del departamento de siniestros, con un enfoque principal en mejorar la eficiencia y efectividad en los sectores críticos de Riesgos de Automóviles y Riesgos Generales, particularmente durante tiempos de picos.

Este proyecto implicó el desarrollo de manuales de políticas integrales y guías de funciones para el departamento, junto con diagramas de flujo de procesos detallados. Nuestra evaluación identificó un total de 81 debilidades o áreas de mejora. En respuesta a estos hallazgos, el equipo Pro presentó un total de 67 recomendaciones de mejora, organizadas en varios ejes temáticos.

Beneficios

- El trabajo colaborativo con Pro ha permitido a la compañía de seguros adoptar un enfoque más sólido y estratégico en la gestión eficiente de los siniestros, fortaleciendo así su posición en el mercado y mejorando la satisfacción del cliente.
- Como resultado de nuestra asociación, se elaboraron meticulosamente 15 Manuales de Funciones, alineándose con la estructura organizacional de la empresa y delineando las responsabilidades de cada puesto identificado durante la evaluación.
- Adicionalmente, se desarrollaron Manuales de Políticas y Procedimientos para cada uno de los 16 procesos del departamento de Siniestros de la compañía, acompañados de sus respectivos diagramas de flujo.
- Estos documentos han proporcionado a nuestro cliente una guía clara y detallada para la gestión de siniestros, promoviendo la eficiencia en todos sus procesos.



“ A través de esta reingeniería pudimos adoptar una visión sólida y estratégica para gestionar los siniestros de manera eficiente y precisa, particularmente durante los momentos pico de siniestros, y esto ha fortalecido nuestra posición en el mercado.”

En conclusión

Como resultado del trabajo realizado, nuestro cliente ha adquirido documentación sólida y actualizada para todos sus procesos y subprocesos dentro del departamento de Sinistros, abarcando tanto Riesgos de Automóviles como Generales.

Esta documentación les ha proporcionado una visión clara del estado actual de cada proceso, destacando debilidades y oportunidades de mejora. Con esta base, la compañía podrá planificar estratégicamente su camino hacia la digitalización y optimización, alineándose con sus objetivos de eficiencia y mejora continua. La iniciativa de reingeniería resultó esencial para fortalecer la posición del cliente en el mercado y garantizar la continuidad operativa en un entorno dinámico.

Pro aceptó este desafío desde el principio y se comprometió a ofrecer soluciones efectivas y orientadas al futuro para nuestro estimado cliente.



Gracias por leer

Para obtener más información, póngase en contacto
con
Martin.Smith@pro-global.com

proglobal.com

Pro
GLOBAL