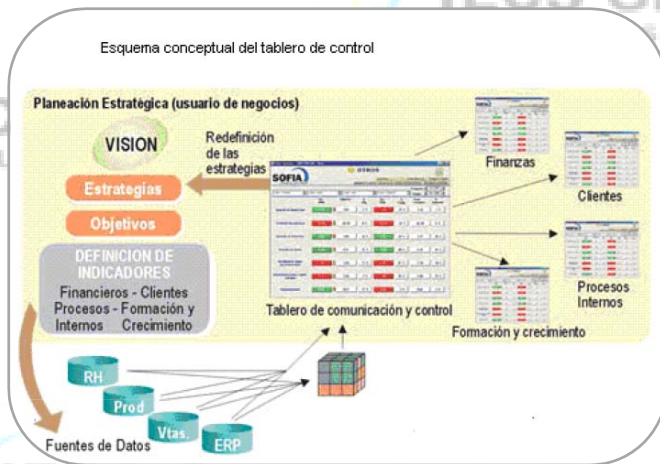


Proyecto: Modelo de Gestión para la división de Siniestros.

El alcance del proyecto abarca el Diseño Conceptual de los tableros de Control para esta División dentro de los ramos de seguros, VIDA, DAÑOS y GASTOS.

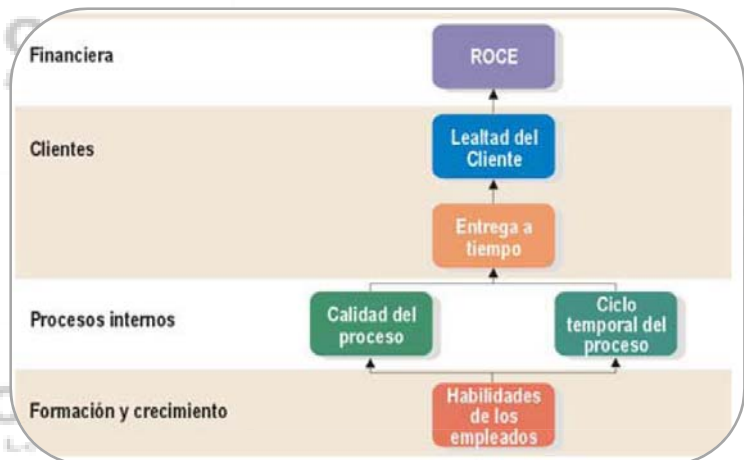


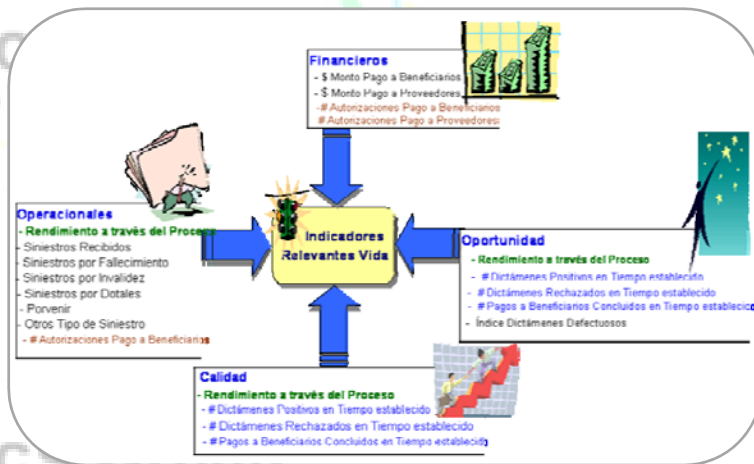
Los tableros de control para cada uno de los ramos clasifican cada indicador de acuerdo a los términos internacionales de:

1. Tiempo
2. Calidad
3. Costo

Estableciendo para el seguimiento y control de los procesos los indicadores de Calidad, Costo, Ciclo de Proceso y Oportunidad.

La estructura funcional (por departamentos) de las organizaciones ofrece un panorama fragmentado, no ofrece una visión completa de sus procesos de negocio.





Cuando los procesos se fragmentan en áreas y éstas a su vez en tareas individuales, nadie es responsable en su totalidad. Para que "fluya" el trabajo, se implementan procedimientos administrativos con el único propósito de manejar la transferencia de trabajo de un área a otra.

Estos procedimientos no sólo reducen la efectividad organizacional (mayor tiempo de procesamiento, rigidez en las tareas), sino que además aíslan los procesos productivos del cliente final.

Indicadores Relevantes Sinistros Vida																
Reporte Semanal																
97%																
Clave Semáforo																
<table border="1"> <tr> <td>Mayor a la Meta</td> <td>Mayor al 90% de la Meta</td> <td>Menor al 90% de la Meta</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>											Mayor a la Meta	Mayor al 90% de la Meta	Menor al 90% de la Meta			
Mayor a la Meta	Mayor al 90% de la Meta	Menor al 90% de la Meta														
Controles	Indicador	Calc	Un	Línea Base	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total	Promedio Acumulado Mensual					
Financieros	\$ MONTO PAGO A BENEFICIARIOS	Sumatoria de Pagos a Beneficiarios	Miles	130.000.000	130.000.000	130.000.000				390.000.000	130.000.000					
	\$ MONTO PAGO A PROVEEDORES	Sumatoria de Pagos a Proveedores	Miles	120.000.000	120.000.000	120.000.000				360.000.000	120.000.000					
OPERACIONALES	Sinistros Recibidos	Sumatoria de Sinistros Recibidos	Miles	900	900					900	900					
	Por Fallecimiento	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Fallecimiento	Miles	520	745					1573	788					
	Por Invalidez	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Invalidez	Miles	300	300					600	300					
	Por Dotales	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Dotales	Miles	200	200					400	200					
	Por Otros	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Otros	Miles	300	300					600	300					
	Por Sinistros	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Sinistros	Miles	350	315					665	333					
	Por Otros	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Otros	Miles	70	70					140	70					
	Por Otros	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Otros	Miles	70	64					134	67					
	Por Otros	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Otros	Miles	55	55					110	55					
	Por Otros	Sumatoria de Sinistros Recibidos por Otros	Miles	70	60					130	65					
Calidad	# Dictámenes Positivos en Tiempo Establecido	Sumatoria de Dictámenes Positivos en Tiempo Establecido	Miles	500	500					1000	500					
	# Dictámenes Rechazados en Tiempo Establecido	Sumatoria de Dictámenes Rechazados en Tiempo Establecido	Miles	100	100					200	100					
	# Pagos a Beneficiarios Concluidos en Tiempo Establecido	Sumatoria de Pagos a Beneficiarios Concluidos en Tiempo Establecido	Miles	70	90					160	80					
	# Pagos a Beneficiarios Concluidos en Tiempo Establecido	Sumatoria de Pagos a Beneficiarios Concluidos en Tiempo Establecido	Miles	450	450					900	450					
Oportunidad	Rendimiento a través del Proceso	% Rendimiento en cada uno de los sectores del negocio	Miles	90%	90%					180%	1					
	Índice de Dictámenes Defectuosos	% Dictámenes Totales con Cargos del Total emitidos	Miles	3%	4%					7%	0					

Si se requiere responder en forma flexible a las variaciones de la demanda, reducir costos, obtener un buen nivel de servicio al cliente y/o alcanzar niveles más altos de competitividad, es necesario que estas viejas estructuras se modifiquen. Para lograrlo se requiere abandonar muchas de las ideas y supuestos fundamentales sobre las que se han estructurado los negocios, se requiere "repensar y reinventar la empresa".